



Toegankelijkheid van goederen en diensten

Jaarlijkse rapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap in Nederland

COLLEGE VOOR
DE RECHTEN
VAN DE MENS

2019

Colofon

Dit is een uitgave van het
College voor de Rechten van de Mens

College voor de Rechten van de Mens

Kleinesingel 1-3
Postbus 16001
3500 DA Utrecht
030 888 38 88
info@mensenrechten.nl
www.mensenrechten.nl

Voor vragen kunt u een mail sturen of bellen.

Ontwerp

MEO

Portretfotografie

Arenda Oomen

Interviews

Annette Wiesman
Krista Kroon

Publicatiedatum: december 2019

Inhoudsopgave

1. Inleiding	04	6. Toegankelijkheid van het onderwijs	34
1.1. Totstandkoming van de rapportage	06	6.1. Fysieke toegankelijkheid	35
1.2. Toegankelijkheid en het VN-verdrag handicap	06	6.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	36
1.3. Geleidelijkheid	07	6.3. Toegankelijkheid van dienstverlening	36
1.4. Betekenis van het verdrag voor aanbieders van goederen en diensten	08	7. Toegankelijkheid van de zorg	40
1.5. Ter afsluiting	09	7.1. Toegankelijkheid van zorgvoorzieningen en -diensten	41
2. Toegankelijkheid van het culturele leven, recreatie en sport	10	7.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	41
2.1. Het culturele leven	11	7.3. Toegankelijkheid en financiering van zorg	42
2.2. Sport	12	8. Toegankelijkheid van huisvesting	46
2.3. Reizen	13	8.1. Fysieke toegankelijkheid	47
3. Toegankelijkheid van detailhandel en horeca	16	8.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	49
3.1. Fysieke toegankelijkheid	17	8.3. Toegankelijkheid van dienstverlening	49
3.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	18	9. Slotbeschouwing	52
3.3. Toegankelijkheid van dienstverlening	19	9.1. Drie aspecten van toegankelijkheid	53
4. Toegankelijkheid van betalingsverkeer en verzekeringen	22	9.2. Schijnwerpers op toegankelijkheid	54
4.1. Fysieke toegankelijkheid	23	9.3. Ontwikkelingen rond fysieke toegankelijkheid	55
4.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	24	9.4. Ontwikkelingen rond toegankelijkheid van informatie en communicatie	56
4.3. Toegankelijkheid van dienstverlening	24	9.5. Ontwikkelingen met betrekking tot de dienstverlening	57
5. Toegankelijkheid van het vervoer	28	9.6. Ter afsluiting	58
5.1. Fysieke toegankelijkheid	29	Voetnoten	60
5.2. Toegankelijkheid van informatie en communicatie	30		
5.3. Toegankelijkheid van dienstverlening	31		

Hoofdstuk 1

Inleiding

Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (VN-verdrag handicap of 'het verdrag') is op 14 juli 2016 voor Nederland in werking getreden. Het VN-verdrag handicap is gesloten omdat mensen met een beperking wereldwijd nog steeds geconfronteerd worden met obstakels in de samenleving. Hierdoor kunnen zij niet net als anderen participeren in de samenleving. Het verdrag creëert niet zozeer nieuwe mensenrechten voor mensen met een beperking, maar bevestigt dat zij mensenrechten hebben en maakt duidelijk welke verplichtingen dit met zich meebrengt voor de overheid. Het is immers aan de overheid om de rechten uit het verdrag te respecteren en te waarborgen. Dit betekent niet alleen dat de overheid zelf het verdrag naleeft, maar ook dat zij wetgeving en beleid tot stand brengt waardoor ook andere actoren kunnen bijdragen aan de uitvoering van het verdrag, bijvoorbeeld het bedrijfsleven. Het VN-comité voor de rechten van personen met een handicap (VN-comité of 'comité') houdt op internationaal niveau toezicht op de naleving en implementatie van het VN-verdrag handicap door landen die het verdrag hebben ondertekend. In algemene aanbevelingen geeft het comité uitleg over de betekenis van de rechten uit het verdrag en biedt het richtlijnen over wat de overheid moet doen om de verschillende rechten te realiseren. Het uiteindelijke doel van het verdrag is dat mensen met een beperking samen met anderen op gelijke voet deel kunnen nemen aan de samenleving.

Toen het VN-verdrag handicap in Nederland in werking trad, is het College aangewezen als toezichthouder op de implementatie van het verdrag. Dit houdt onder meer in dat het College erop toeziet of wetten en beleid in overeenstemming zijn met het verdrag. Daarnaast monitort het College hoe de situatie voor mensen met een beperking in de samenleving is en of deze verbetert. Dit doet het College onder andere door elk jaar een rapport uit te brengen over de stand van zaken rond de naleving van het verdrag. Het doet daarbij ook aanbevelingen.

Dit jaar is het onderwerp van het rapport de toegankelijkheid van goederen en diensten in brede zin – in het privaat domein en in het publiek domein. In het rapport is aandacht voor de toegankelijkheid van woningen, het onderwijs, de horeca, sport- en culturele verenigingen, de zorg, het vervoer, banken en verzekeraars. Zonder toegang tot deze diensten is volledig meedoen in de samenleving voor mensen met een beperking niet goed mogelijk. Daarom vindt het College het vanuit zijn toezichthoudende taak belangrijk om aandacht te besteden aan dit onderwerp. Dit geldt temeer omdat het College regelmatig meldingen ontvangt over de (on)toegankelijkheid van goederen en diensten. Daarnaast sluit het onderwerp aan bij een aantal speerpunten rond het verdrag waar het College in de jaren 2016-2019 speciale aandacht voor heeft gehad: toegankelijkheid, onderwijs en zelfstandig wonen en deelnemen aan de samenleving op gelijke voet met anderen. De monitor beslaat daarom de eerste drie jaar waarin het VN-verdrag handicap in Nederland van kracht was: van 14 juli 2016 tot 14 juli 2019.

1.1 Totstandkoming van de rapportage

Het College heeft zich bij de keuze voor het onderwerp 'toegankelijkheid van goederen en diensten' in belangrijke mate laten inspireren door de meldingen, vragen en zaken die het de afgelopen drie jaren binnen heeft gekregen en behandeld. Vaak hadden deze signalen en verzoeken betrekking op de (on)toegankelijkheid van goederen en diensten. Meldingen waren afkomstig van mensen met uiteenlopende beperkingen. Het feit dat daarnaast mensen met een beperking en hun (zelf)organisaties zelf hebben aangegeven dat toegankelijkheid van goederen en diensten voor hen een belangrijk thema is, heeft een belangrijke rol gespeeld bij de keuze van het College voor dit thema.

Het verdrag ziet op personen met langdurige beperkingen die in wisselwerking met fysieke en sociale drempels belemmeringen vormen om volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving. Het is bij het monitoren van de toegankelijkheid voor mensen met een beperking van belang om oog te hebben voor mensen met verschillende handicaps en voor verschillende drempels.

De klankbordgroep VN-verdrag handicap die het College zelf heeft ingesteld en de Alliantie van samenwerkende belangenorganisaties, beide gevormd door mensen met een beperking, hebben ingestemd met de keuze voor dit onderwerp. Ook zijn zij geraadpleegd tijdens het schrijfproces. Hun signalen en ervaringen hebben gediend als informatiebron voor de rapportage. Het College heeft voor de monitor onderzoeksrapporten, wet- en regelgeving, beleidstukken, parlementaire stukken, jurisprudentie en traditionele en sociale media geraadpleegd.

1.2 Toegankelijkheid en het VN-verdrag handicap

Dat toegankelijkheid belangrijk is voor de verwerking van de rechten van mensen met een beperking, blijkt uit het feit dat toegankelijkheid één van de grondbeginselen van het VN-verdrag handicap is. Dat het een grondbeginsel is, betekent dat het in alle andere bepalingen in het verdrag is terug te vinden. Het is een voorwaarde om volledig en net als ieder ander te kunnen meedoen in de samenleving. Niet alleen is toegankelijkheid een van de grondbeginselen genoemd in artikel 3 van het verdrag, het is ook als recht opgenomen in artikel 9 van het verdrag. Het VN-comité heeft een algemene aanbeveling aangenomen (general comment) over artikel 9 van het verdrag.

Bij toegankelijkheid wordt vaak in de eerste plaats gedacht aan fysieke toegankelijkheid, zoals de toegankelijkheid van gebouwen. Toegankelijkheid is echter een veelomvattend begrip met verschillende aspecten die met elkaar verbonden zijn. Zo is toegankelijke informatie nodig om een toegankelijke reis met het openbaar vervoer te plannen. Bovendien kan een gemeente een fysiek toegankelijk gemeentehuis hebben, maar zal zij om daadwerkelijk toegankelijk te zijn haar medewerkers moeten trainen om op een goede en respectvolle manier met mensen met een beperking om te gaan. Het gaat naast fysieke toegankelijkheid dus ook om de toegankelijkheid van informatie en communicatie en om de dienstverlening die het gebruik of de afname van een dienst mogelijk maakt.

Omdat toegankelijkheid zo veelomvattend is en er met verschillende aspecten rekening moet worden gehouden, is uiteindelijk iedereen, van de centrale overheid tot alle overheidsdiensten, bedrijven en individuen betrokken bij het realiseren van toegankelijkheid. Het VN-comité zegt hierover dat op het moment dat goederen en diensten aan het publiek worden aangeboden het niet uitmaakt of het door de overheid of door een particuliere partij wordt aangeboden. De goederen en diensten moeten toegankelijk zijn voor iedereen.

1.3 Geleidelijkheid

Een toegankelijke samenleving is niet van de ene op de andere dag gerealiseerd. Daarnaast zullen mensen met een fysieke beperking vaak andere aanpassingen nodig hebben dan mensen met een visuele of auditieve beperking. Als naar het VN-verdrag handicap wordt gekeken, zijn er drie lagen zichtbaar die er samen voor zorgen dat een toegankelijke samenleving kan worden gerealiseerd. Het gaat dan om het verbeteren van de algemene toegankelijkheid, het treffen van specifieke maatregelen en het doen van redelijke aanpassingen.

De eerste laag is de *algemene toegankelijkheid*, wat inhoudt dat drempels worden weggenomen die aan algemene toegankelijkheid in de weg staan. Het gaat dan om de toegankelijkheid van openbare gebouwen, websites en het openbaar vervoer. Denk bijvoorbeeld aan een drempelvrij gebouw. Dat is van belang voor mensen in een rolstoel, maar ook mensen met een kinderwagen of een rollator hebben daar baat bij. Een ander voorbeeld is het toegankelijk maken van een website, zodat ook mensen met een beperking online hun boodschappen kunnen doen. De tweede laag wordt gevormd door de *specifieke maatregelen*. Daarbij gaat het om extra voorzieningen en ondersteuning die mensen met een beperking altijd nodig zullen hebben. Hierbij kan gedacht worden aan studiemateriaal dat toegankelijk is voor mensen met een visuele beperking.

Andere voorbeelden: een lage balie voor mensen in een rolstoel, of het aanbieden van een tolk Nederlandse Gebarentaal voor mensen met een auditieve beperking bij evenementen. De derde laag zijn de *redelijke aanpassingen*. Dit zijn aanpassingen die gedaan worden als de algemene en specifieke maatregelen niet voldoende zijn om toegankelijkheid te realiseren voor een individu. Een redelijke aanpassing is dan ook een individuele aanpassing die specifiek is voor een individu. Degene die een individuele aanpassing nodig heeft, zal daar zelf een aanvraag voor moeten doen. De gevraagde individuele aanpassing moet noodzakelijk en geschikt zijn om het obstakel weg te nemen. Een voorbeeld van een redelijke aanpassing is een aangepaste bureaustoel op het werk.

Voor de overheid brengen de drie niveaus waarop toegankelijkheid moet worden gerealiseerd verschillende verplichtingen met zich mee. De algemene toegankelijkheid van de samenleving moet volgens het verdrag actief worden verbeterd. Daarbij hoort dat de overheid de algemene toegankelijkheid geleidelijk verbetert en waar nodig specifieke maatregelen treft, ook wanneer daar nog niet concreet door personen met een beperking om is verzocht. Dit betekent ook dat de overheid ervoor zorg draagt dat ook andere actoren maatregelen treffen om de algemene toegankelijkheid te verbeteren. Dit is anders bij redelijke aanpassingen die zijn afgestemd op de behoefte van een specifiek individu. In dat geval moet een individu eerst een verzoek om een aanpassing indienen.

Uit artikel 9 van het VN-verdrag handicap volgt dat de overheid passende maatregelen moet nemen om de toegankelijkheid tot de fysieke omgeving, vervoer, informatie en communicatie en andere diensten en voorzieningen voor mensen met een beperking te garanderen. Dit betekent onder meer dat de overheid minimumnormen en richtlijnen moet implementeren die betrekking hebben op de toegankelijkheid van goederen en diensten die aan het publiek worden verleend. Daarnaast moet de overheid waarborgen dat private aanbieders van goederen en diensten rekening houden met de toegankelijkheid van hun producten voor mensen met een beperking. Een concreet voorbeeld van een maatregel is dat nieuw te bouwen en te ontwikkelen gebouwen zo moeten worden ontworpen dat zij toegankelijk zijn voor mensen met een beperking.

De overheid heeft al verschillende maatregelen genomen om de toegankelijkheid te verbeteren. Dit zijn positieve ontwikkelingen. Zo is er een actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' en wordt er gewerkt aan een richtlijn voor toegankelijk (ver)bouwen. Een ander voorbeeld is het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' dat overheidsinstanties verplicht om hun websites en applicaties binnen een bepaalde termijn toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. In de verschillende hoofdstukken van dit rapport zullen meer goede voorbeelden worden uitgelicht die een impuls geven aan de toegankelijkheid van goederen en diensten.

1.4 Betekenis van het verdrag voor aanbieders van goederen en diensten

Zowel de overheid zelf als particulieren bieden goederen en diensten aan. Artikel 9 van het VN-verdrag handicap verplicht de overheid om passende maatregelen te nemen om te waarborgen dat particuliere aanbieders van goederen en diensten rekening houden met de toegankelijkheid. Dit betekent dat de overheid maatregelen neemt om te waarborgen dat onder andere scholen, winkels, sport- en cultuurverenigingen en de horeca rekening houden met de toegankelijkheid van hun goederen en diensten. Dit is gedaan door de Wet gelijke behandeling handicap/chronische ziekte (WGBH/CZ) uit 2003 in 2016 uit te breiden met het terrein 'aanbod van goederen en diensten'. Sindsdien is het wettelijk verboden om te discrimineren op grond van handicap en chronische ziekte bij het aanbieden van goederen en diensten. Daarnaast moeten aanbieders van goederen en diensten een doeltreffende aanpassing doen als iemand met een beperking daar om vraagt. In 2017 is de WGBH/CZ ook gewijzigd. Toen is een verplichting opgenomen om geleidelijk te zorgen dat de algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking verbetert. Deze verplichting ziet op de eerste en tweede laag van toegankelijkheid. Aanbieders van goederen en diensten moeten hier mee aan de slag, ook als er niet expliciet om is gevraagd door iemand met een beperking.

Een doeltreffende aanpassing hoeft niet te worden gedaan als dit een onevenredige belasting oplevert voor de aanbieder. Deze uitzondering is ook van toepassing op de verplichting om de algemene toegankelijkheid geleidelijk te verwezenlijken. Of iets onevenredig belastend is, zal per situatie verschillend zijn. Hierbij kan met verschillende factoren rekening worden gehouden, zoals de omvang van de organisatie, de beschikbare middelen en de veiligheid en uitvoerbaarheid van de aanpassing.

De uitbreiding van de WGBH/CZ is onderdeel van de verplichting die de overheid heeft om wetgeving en beleid in overeenstemming te brengen met het VN-verdrag handicap. Het opnemen van het verbod om mensen met een beperking te discrimineren bij het aanbieden van goederen en diensten is in overeenstemming met de uitleg die het VN-comité heeft gegeven over artikel 9 van het VN-verdrag handicap. Het College ziet de uitbreiding van de WGBH/CZ dan ook als een positieve ontwikkeling.

1.5 Ter afsluiting

Voor daadwerkelijke deelname van mensen met een beperking aan de samenleving is toegankelijkheid van cruciaal belang. Alleen daarmee kunnen mensen met een beperking volwaardig meedoen aan en participeren in de samenleving. Toegankelijkheid is veelomvattend en heeft betrekking op vele terreinen en sectoren in de samenleving. Het verdrag verplicht overheden om maatregelen te nemen en om daarbij nauw overleg te plegen met mensen met een beperking en hun belangenorganisaties. In dit opzicht is het goed om te zien dat er al veel gebeurt en dat er verschillende initiatieven zijn gestart. Dit blijkt onder meer uit de voortgangsrapportage over het vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geïnitieerde programma 'Onbeperkt meedoen'.

Het College besteedt in dit rapport aandacht aan de toegankelijkheid van goederen en diensten in verschillende sectoren en domeinen: 1) het culturele leven, recreatie en sport, 2) de detailhandel en horeca, 3) het betalingsverkeer en verzekeringen, 4) vervoer, 5) onderwijs, 6) zorg en 7) huisvesting. Per sector besteedt deze monitor aandacht aan met name de volgende drie vormen van toegankelijkheid: ten eerste fysieke toegankelijkheid, ten tweede toegankelijkheid van informatie en communicatie en ten derde toegankelijkheid van dienstverlening.

Hoofdstuk 2

Toegankelijkheid van het culturele leven, recreatie en sport

Artikel 30 van het VN-verdrag handicap betreft de deelname aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport. Dit hoofdstuk volgt deze indeling en brengt de stand van zaken van de diensten en voorzieningen voor deze deelterreinen in kaart. Afzonderlijke aandacht wordt besteed aan de reisbranche.



Doventolk bij een concert

Op grond van artikel 30 van het verdrag rust op de overheid de verplichting om het recht van personen met een beperking te realiseren om op voet van gelijkheid met anderen deel te nemen aan het culturele leven. Zij moet passende maatregelen nemen om te zorgen dat mensen met een beperking toegang hebben tot bijvoorbeeld media en gebouwen zoals theaters, musea, bioscopen en openbare bibliotheken.

Het College merkt op dat er al verschillende goede initiatieven zijn genomen om de toegankelijkheid van vrijetijdslocaties in Nederland te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is het project 'Natuur, toegankelijk voor iedereen' van Natuurmonumenten samen met belangenorganisaties. Daarnaast willen HandicapNL en de stichting No Restrictions Party Unlimited festivals toegankelijk maken voor mensen met een beperking. Dankzij hun inzet opende Zwarte Cross het eerste festivalhotel voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Tijdens het jaarlijkse theaterfestival De Parade zijn bovendien tolken Nederlandse Gebarentaal aanwezig. Een ander mooi initiatief voor mensen met een auditieve beperking, is het 'Songfestival in Gebaren' van de Nederlandse Publieke Omroep (NPO). Door middel van een extra televisie-uitzending met een gebarentolk was het Eurovisie Songfestival ook te volgen voor mensen die doof of slechthorend zijn. Een goed initiatief dat hierbij aansluit, is de inzet van tolken Nederlandse Gebarentaal en muziektolken op podia van belangrijke evenementen voor de lhbt-gemeenschap, zoals de Amsterdamse en Rotterdamse Gay Pride, Roze Zaterdag en Aids Memorial Day. Dit initiatief is afkomstig van de organisatie Het Roze Gebaar.

Het College ziet echter ook knelpunten bij met name de fysieke toegankelijkheid van gebouwen, theaters, musea, bioscopen en sportfaciliteiten. Andere knelpunten hebben betrekking op de toegankelijkheid van informatie over de mogelijkheden om aangepast te sporten, van hotels, en van websites van reisorganisaties.

2.1 Het culturele leven

Fysieke toegankelijkheid

In het kader van het 'Actieplan toegankelijkheid voor de bouw' heeft het onderzoeksbureau RIGO onderzoek gedaan naar knelpunten die mensen met een beperking ervaren bij het gebruik van gebouwen met een publieksfunctie. Hieruit blijkt dat theaters en bioscopen in de meeste gevallen wel toegankelijk zijn. Soms zijn mensen niet tevreden met de voor hen bestemde plek - vooraan en alleen – die zij op een festival krijgen aangewezen. Zij ervaren daarbij een sociale drempel om daadwerkelijk samen met anderen deel te kunnen deelnemen aan culturele evenementen. Verder worden musea steeds beter toegankelijk voor mensen met een beperking, als gevolg van initiatieven zoals de jaarlijkse RAAK stimuleringsprijs en het project 'Onbeperkt Eropuit' van De Zonnebloem. Sinds mei 2019 biedt het Rijksmuseum bezoekers met een auditieve beperking een videotour in Nederlandse Gebarentaal aan. Voor mensen met een auditieve beperking zou de aanwezigheid van een ringleiding in een gebouw of zaal waar lezingen en presentaties worden gegeven, ervoor kunnen zorgen dat zij deze ook kunnen volgen. Aandacht voor de akoestiek in gebouwen met een culturele functie zou deze ook toegankelijker kunnen maken voor deze groep.

Knelpunten die mensen met een fysieke beperking vaak ervaren in publieke gebouwen hebben volgens genoemd RIGO-onderzoek te maken met de ontoegankelijkheid van toiletten. Deze zijn soms moeilijk te vinden of bevinden zich niet in het publiek toegankelijke deel. Deuren kunnen lastig te bedienen zijn. De knelpunten die mensen met een visuele beperking het meest noemen, zijn het vinden van de ingang. Denk bijvoorbeeld aan een glazen pui met glazen deur of een wand met daarin een deur in dezelfde kleur, en gangpaden die niet vrij zijn. Sommige knelpunten hebben betrekking op de veiligheid: drempels, traptreden, ongelijke (glazen) wanden en te korte trapleuningen kunnen onveilige situaties opleveren.

Naar aanleiding van de bovengenoemde knelpunten kondigde de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in juni 2019 aan dat zij aanvullende toegankelijkheidseisen in de bouwregelgeving zal opnemen. Zo zal de hoofdingang van alle nieuwe gebouwen met een publieksfunctie toegankelijk moeten zijn door een drempel van maximaal twee centimeter hoog. Daarnaast zal de minister extra eisen stellen aan trappen, zodat nieuwe publieke gebouwen ook voor mensen met een visuele en fysieke beperking veiliger en beter toegankelijk zijn. Deze regels zijn alleen van toepassing op nieuwbouw. Artikel 9 van het VN-verdrag handicap sluit echter het stellen van minimumnormen voor de toegankelijkheid van alle gebouwen, inclusief bestaande bouw, niet uit.

Sociale toegankelijkheid

Uit oordelen van het College blijkt dat er niet alleen fysieke drempels zijn die de toegankelijkheid belemmeren van goederen en diensten in de culturele sector. Nederlandse films in bioscopen en theaters zijn bijvoorbeeld niet goed toegankelijk voor mensen met een auditieve beperking, doordat deze doorgaans niet zijn ondertiteld. Het komt ook voor dat culturele verenigingen toegangseisen stellen aan mensen met een beperking die hun lidmaatschap belemmeren. Een voorbeeld: de zangvereniging die als bijkomende toegangseis stelt dat de koorleden een choreografie ('swingende beweging') moeten kunnen maken. Omdat de vrouw in de rolstoel dit niet zou kunnen, werd de vrouw niet toegelaten tot het koor. De vereniging wees de vrouw af zonder met haar in gesprek te gaan en zonder te onderzoeken of er een oplossing was (zoals zittend een swingende beweging maken). Het College oordeelde daarom dat er sprake is van verboden onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte. Immers, als een persoon zelf heeft aangegeven dat hij of zij vanwege een beperking behoefte heeft aan een aanpassing om deelname mogelijk te maken, dan moet de aanbieder van de betreffende dienst altijd onderzoeken of een 'doeltreffende aanpassing' de beperking kan wegnemen. Alleen wanneer een aanpassing een onevenredige belasting oplevert voor de aanbieder, is deze niet verplicht om een aanpassing te verrichten.

2.2 Sport

Fysieke toegankelijkheid

Ondanks de door de regering genomen maatregelen, maken mensen met ernstige lichamelijke beperkingen vaak geen gebruik van sportvoorzieningen. Dit kan deels worden verklaard door de beperkte toegankelijkheid van sportcentra. In 2016 was 63 procent van deze faciliteiten niet toegankelijk voor mensen met een ernstige lichamelijke beperking. In 2019 rapporteert het onderzoeksbureau NIVEL dat de fysieke toegankelijkheid van sportvoorzieningen soms nog te wensen overlaat. Er zijn nog steeds drempels en hulpmiddelen nodig, zoals een plank, om sportvoorzieningen daadwerkelijk toegankelijk te maken voor rolstoelgebruikers. Daarnaast zijn er nog weinig aanpassingen voor mensen met een visuele beperking. Fitnessapparaten zijn veelal niet toegankelijk voor deze groep. Er is steeds begeleiding nodig, die niet altijd op het gewenste moment kan worden geboden. Ook is het voor slechtziende mensen die met een stok lopen erg moeilijk om zelf tussen sportende mensen en fitnessapparatuur de weg te vinden. Dat kan gevaarlijke situaties opleveren.

Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Uit bovengenoemd NIVEL-onderzoek blijkt dat het voor mensen met een visuele beperking lastig is om goede informatie te vinden over de mogelijkheden om aangepast te sporten en over het aanbod in de buurt. Vooral wanneer mensen op latere leeftijd blind worden, is het vinden van goede informatie over sport en bewegen moeilijk. Dit speelt in mindere mate een rol voor mensen die op latere leeftijd te maken krijgen met een motorische beperking. Maar ook zij kunnen de weg naar een geschikte sport moeilijk vinden. Hierdoor worden aangepaste sportvoorzieningen mogelijk niet optimaal gebruikt.

De deelname aan sport door mensen met een ernstige lichamelijke beperking over de afgelopen jaren laat geen groei zien. Deze ontwikkeling houdt geen gelijke tred met toenemende deelname aan sport van de bevolking als geheel. Het verschil in sportdeelname tussen de algemene bevolking en mensen met een beperking neemt eerder toe dan af.

Positief is dat de overheid, NOC*NSF, Vereniging Sport en Gemeenten en tal van andere partijen, in 2018 het 'Nationaal Sportakkoord' hebben ondertekend. Met het deelakkoord 'Inclusief sporten en bewegen' wil de overheid samen met de alliantie 'Sporten en bewegen voor iedereen' zorgen dat ook mensen met een beperking makkelijker aansluiting vinden bij sport(aanbieders). Deze alliantie krijgt de opdracht om de ambities uit het akkoord uit te werken en draagt zorg voor het creëren van de randvoorwaarden voor inclusief sporten en bewegen, op het terrein van de financiële en praktische toegankelijkheid bijvoorbeeld. Eén van de afspraken in het deelakkoord is dat de toegankelijkheid van sportaccommodaties voor alle doelgroepen zal worden verbeterd. Het College geeft de betrokken partijen in overweging om zo veel mogelijk meetbare doelen in het deelakkoord op te nemen in samenspraak met mensen met een beperking en hun belangenorganisaties.

2.3 Reizen

Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Belangenorganisatie Ieder(in) signaleert dat mensen met een lichamelijke beperking problemen ondervinden bij het zoeken naar informatie over vakanties. Reisorganisaties geven niet altijd duidelijk aan of een hotel en de kamers rolstoeltoegankelijk zijn. Uit een recent onderzoek van het onderzoeksbureau NIVEL komt naar voren dat ook mensen met een visuele beperking tegen problemen aanlopen als het gaat om vrijetijdsbesteding. Tien procent van de respondenten geeft namelijk aan belemmeringen te ervaren bij vakantie en uitstapjes. Ongeveer een derde hiervan heeft moeite met het boeken van een reis.

Uit een onderzoek dat Stichting Accessibility in opdracht van het College in 2018 heeft uitgevoerd, blijkt onder meer dat websites van reisorganisaties veelal niet voldoen aan internationale richtlijnen voor toegankelijkheid. Voor mensen met een visuele beperking kan het invullen van een formulier bijvoorbeeld een obstakel zijn. Het is niet altijd duidelijk waar welke informatie hoort. Ook afbeeldingen zonder omschrijving, tekstkleuren die wegvallen tegen de achtergrond, uitklapmenu's die niet werken met het toetsenbord en moeilijke teksten bij links zorgen voor problemen. In een enquête onder professionals op het gebied van online verkoop geeft het merendeel aan nog geen aandacht te hebben besteed aan dit onderwerp. Bijvoorbeeld omdat het geen prioriteit heeft binnen het bedrijf of omdat ze er te weinig over weten. Volgens artikel 2a van de WGBH/CZ moeten commerciële aanbieders hun goederen en diensten toegankelijk maken voor mensen met een beperking. Deze verplichting geldt ook voor online aanbieders. Alle aspecten van toegankelijkheid zijn hierbij van belang, dus ook informatie en communicatie toegesneden op personen met een zintuiglijke beperking en op personen met een verstandelijke beperking.

‘Verplicht culturele instellingen hun producties toegankelijk te maken’



Dennis Hoogeveen (31) uit Groningen is zelfstandig ondernemer. Zijn bedrijf vertaalt teksten en filmpjes op websites naar de Nederlandse Gebarentaal (NGT). Ook organiseerde Hoogeveen de Werelddovendag in september 2019 en is hij freelance museumgids in het Groninger Museum en het Drents Museum.



'Ik ben doof geboren en gebruik geen hoorhulpmiddelen. In mijn vrije tijd ga ik graag naar musea en de bioscoop. Soms is er een theatervoorstelling die toegankelijk is voor doven en slechthorenden, waar ik heenga. Een enorm goed initiatief vind ik Musea in Gebaren. Zestien musea doen hieraan mee met speciaal opgeleide, dove museumgidsen. Wat ook aardig is geregeld, is de ondertiteling in bioscopen. Vrijwel alles is ondertiteld. Alleen Nederlands gesproken films niet, hoewel daar altijd fondsen of zelfs ondertitels voor beschikbaar zijn. Bioscopen kiezen ervoor om die niet te gebruiken.

Toegankelijkheid theaters

De overheid kan meer doen om culturele instellingen te verplichten hun producties toegankelijk te maken. Bijvoorbeeld een deel van de subsidies voor musea oormerken voor toegankelijkheid. Ik vind vooral de toegankelijkheid van theaters op dit moment een groot probleem. Er wordt wel vaak ad hoc een gebarentolk ingezet om een voorstelling toegankelijk te maken voor een dove bezoeker. Maar de kwaliteit van deze tolken laat nogal eens te wensen over; ze zijn niet opgeleid om een voorstelling te tolken, of krijgen onvoldoende betaald voor voorbereiding.

Een groot gemis is dat er in Nederland geen door doven gemaakte voorstellingen zijn. In Noorwegen, Zweden en Finland zijn theatergezelschappen met exclusief dove acteurs, en producties die de dovencultuur weerspiegelen.

Om affiniteit met dovencultuur te hebben en deze cultuur te blijven ontwikkelen, zijn uitingen in de Nederlandse Gebarentaal nodig. Soms ga ik speciaal naar Noorwegen om die voorstellingen te bezoeken.

Basisgebaren voor communicatie

Wekelijks squash en zwem ik. In de sporthal zou het een enorme aanvulling zijn als ik in gebarentaal kan aangeven dat ik een squashbaan heb gereserveerd of dat ik mijn zwemabonnement wil verlengen. Medewerkers hoeven echt geen volledige nieuwe taal te leren, basisgebaren om de communicatie te vergemakkelijken zou al top zijn. Ik doe geen teamsporten, maar van anderen weet ik dat bijvoorbeeld meedoen met voetbal niet altijd vanzelfsprekend is. Mensen ervaren wel eens discriminatie op basis van doofheid, of krijgen niet eens de kans om mee te doen.

Als museumgids en vertaler zie ik dat doven dankzij Nederlandse Gebarentaal veel meer meekrijgen. Bij de stichting DoofCentraal, waar ik vrijwilliger ben, maken we nieuws toegankelijk door wekelijks een aantal hoogtepunten samen te vatten in Nederlandse Gebarentaal. Door ons contact met dove kijkers merken we dat zij hun mening over onderwerpen nuanceren dankzij die nieuwe informatie. Normale nieuwsvoorziening is nou eenmaal auditief - radio en televisie - of tekstueel - nieuwsapps en kranten. Doven die de Nederlandse taal niet goed beheersen, hebben hierin een achterstand.'

Hoofdstuk 3

Toegankelijkheid van detailhandel en horeca

Op grond van artikel 9 van het VN-verdrag handicap dient de overheid te waarborgen dat private aanbieders van goederen of diensten, waaronder (web) winkels en horecagelegenheden, toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Maar ook private partijen hebben verplichtingen: op grond van de WGBH/CZ mogen aanbieders van goederen en diensten immers geen onderscheid maken naar handicap of chronische ziekte bij de toegang daartoe. Daarbij dienen private partijen geleidelijk zorg te dragen voor de algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Toch ondervinden mensen met een beperking nog altijd obstakels die de toegang tot (web)winkels en horecagelegenheden belemmeren. Dit hoofdstuk behandelt de fysieke toegankelijkheid van winkels en horecagelegenheden, de toegankelijkheid van webwinkels en de toegankelijkheid van dienstverlening in (web)winkels en horecagelegenheden.



Er is steeds meer aandacht voor de fysieke toegankelijkheid van gebouwen. Uit onderzoek dat in 2019 in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is uitgevoerd blijkt echter dat fysieke toegankelijkheidsproblemen zich met name bij (kleinere) winkels en horecagelegenheden nog steeds voordoen. Vooral horecagelegenheden doen het op veel fronten slecht. Door een te smalle deur of door drempels of traptreden bij de ingang zijn veel horecagelegenheden niet (goed) toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Maar ook als de ingang wel toegankelijk is, schort het binnen dikwijls aan voldoende bewegingsruimte en een toegankelijk toilet. De belangrijkste knelpunten bij (kleinere) winkels zijn een (hoge) drempel of traptreden bij de ingang, te smalle gangen, en slecht bereikbare, te kleine, of geheel afwezige toiletten. Positief is dat supermarkten over het algemeen als goed toegankelijk worden beschouwd, hoewel de afwezigheid van toiletten ook hier een knelpunt vormt. Positief was ook de uitkomst van een onderzoek dat mensen met een handicap en winkeliers in de binnenstad van Gouda uitvoerden: 170 winkels werden bezocht en de toegankelijkheid voor mensen met een fysieke beperking viel niet tegen.

3.1 Fysieke toegankelijkheid

Er lijkt nog zeker winst te behalen op het gebied van de fysieke toegankelijkheid van horecagelegenheden en (kleinere) winkels. Hieraan werkt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport met het eerder genoemde programma 'Onbeperkt meedoen'. Daarin presenteert de minister zeven actielijnen die zichtbare en onzichtbare drempels in de samenleving weg moeten nemen voor mensen met een beperking. Binnen de actielijn 'Bouw en Wonen' is een actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' opgesteld. Dit Actieplan is in samenwerking met stakeholders uit de bouw en belangenorganisaties van mensen met een beperking tot stand gekomen en beoogt de toegankelijkheid van zowel nieuwbouw als bestaande bouw te verbeteren. Ook heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties naar aanleiding van bovengenoemd RIGO-onderzoek de Tweede Kamer laten weten dat zij extra toegankelijkheidseisen in bouwregelgeving zal opnemen, om de letterlijke drempels aan te pakken waar mensen met een beperking tegenaan lopen.

Deze aanvullende eisen hebben betrekking op drempels en trappen, en zullen ook gelden voor de bouw van nieuwe kleine winkels en restaurants. Zo mag de drempel bij de hoofdingang nog maar maximaal twee centimeter hoog zijn. En voor trappen zullen extra eisen gaan gelden met betrekking tot de leuning, markeringen en uniformiteit, zodat gebouwen beter toegankelijk zullen zijn voor mensen met een visuele of fysieke beperking.

De aanvullende eisen in bouwregelgeving voor nieuwbouw zijn een stap in de goede richting. Op grond van het VN-verdrag handicap dient de overheid echter ook zorg te dragen voor het geleidelijk toegankelijk maken van bestaande winkels en horecagelegenheden. Daarbij zou meer aandacht kunnen zijn voor drempels die mensen met een auditieve beperking ervaren, bijvoorbeeld als het gaat om de akoestiek in restaurants. Hoewel het actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' hier aandacht aan besteedt, ligt de nadruk in dit actieplan sterk op het vergroten van het bewustzijn over toegankelijkheid van gebouwen. Aanvankelijk stelde het voor bestaande gebouwen slechts dat 'bij verbouw niet een lager toegankelijkheidsniveau mag worden gerealiseerd dan het oorspronkelijke toegankelijkheidsniveau'. Het College merkt volledigheidshalve op dat een geleidelijke realisatie van de rechten in het verdrag is gericht op vooruitgang, hetgeen meer is dan het voorkomen van achteruitgang.

Binnen het programma 'Onbeperkt meedoen' werkt het ministerie van VWS samen met onder andere ondernemersorganisatie MKB-Nederland. Deze heeft het programma 'MKB Toegankelijk' in het leven geroepen om brancheorganisaties en ondernemers te stimuleren 'om werk te maken van toegankelijkheid'. Naast het creëren van bewustzijn over het belang van toegankelijkheid, helpt 'MKB Toegankelijk' brancheorganisaties ook met het opstellen van actieplannen. Dit mooie initiatief heeft ertoe geleid dat een flink aantal brancheorganisaties, waaronder Koninklijke Horeca Nederland en Detailhandel Nederland, inmiddels een 'Actieplan toegankelijkheid' hebben. Hierin staan maatregelen die de brancheorganisatie zal nemen om ondernemers bewust te maken van de hindernissen die mensen met een beperking ondervinden, en om inclusief denken binnen de sector te bevorderen. Uit de voortgangsrapportage van het programma 'Onbeperkt meedoen' uit 2019 blijkt dat ondernemingsorganisaties VNO-NCW en MKB-Nederland de bewustwording over het belang van toegankelijkheid willen vergroten en daarbij 50.000 ondernemers bereiken. Ze willen de keuzemogelijkheden voor mensen met een beperking verruimen en het inclusief denken in het bedrijfsleven bevorderen. Het College zal dit proces met belangstelling volgen.

3.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Webwinkels spelen een steeds grotere rol in het winkel- en koopgedrag van mensen en moeten ook toegankelijk zijn voor iedereen. Uit onderzoek van 2018 in opdracht van het College blijkt echter dat veel websites van winkels nog steeds onvoldoende toegankelijk zijn voor mensen met een beperking.

Voor personen met een visuele beperking blijken vast te lopen bij het kopen van een product of bij het regelen van zaken online. Als gevolg van bijvoorbeeld onvoldoende contrast op de webpagina of het ontbreken van een niet-tekstueel alternatief voor afbeeldingen. Maar ook mensen met een motorische, auditieve of cognitieve beperking ondervinden toegankelijkheidsproblemen op websites. Zo zijn er webpagina's waar niet zonder muis (met alleen een toetsenbord) genavigeerd kan worden. Dit maakt de site ontoegankelijk voor mensen met een beperkte handfunctie.

Dat is ook een groot probleem voor blinde mensen en mensen die zeer slecht zien en afhankelijk zijn van braille en/of spraak. Uit het genoemde onderzoek uit 2018 komt naar voren dat er op een website gemiddeld 13 soorten drempels zijn waardoor mensen met een beperking belemmerd worden, vooral bij processen als bij het afrekenen van een product. Van de onderzochte websites is geen enkele echt goed toegankelijk te noemen. De oorzaak hiervan lijkt vooral een gebrek aan bewustzijn bij leveranciers van webshop-pakketten en individuele dienstverleners. Ook een gebrek aan kennis speelt hier een rol; veel aanbieders van goederen en diensten hebben er geen weet van hoe een website kan worden ingericht zonder dat er gebruik wordt gemaakt van de muis. Zo zijn sites met een voorleesfunctie niet zonder muis te activeren.

Het College deelt de aanbevelingen in het rapport om de digitale toegankelijkheid van webwinkels te vergroten. Zo verdient het aanbeveling dat 'toegankelijkheid' onderdeel wordt van het toetsingskader van keurmerken voor webwinkels. Positief is dat Thuiswinkel.org, de brancheorganisatie voor webwinkels, in juni 2018 een 'Actieplan toegankelijkheid' heeft gepresenteerd. Samen met MKB-Nederland en Stichting Accessibility is bovendien een 'Zelfscan Toegankelijkheid' ontwikkeld. Daarmee kunnen ondernemers hun websites binnen enkele minuten scannen op toegankelijkheid. Het College vindt het belangrijk dat, in het licht van het verdrag, mensen met een beperking worden betrokken bij het verbeteren van digitale toegankelijkheid. Niet alleen bij de ontwikkeling hiervan, maar ook bij de oprichting van laagdrempelige en toegankelijke meldpunten waar mensen toegankelijkheidsproblemen kunnen melden.

3.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

Soms zijn winkels en horecagelegenheden weliswaar fysiek toegankelijk voor mensen met een beperking, maar feitelijk nog steeds ontoegankelijk door gebrekkige dienstverlening. Bijvoorbeeld als een medewerker een verzoek om een doeltreffende aanpassing weigert. Op grond van het VN-verdrag handicap en de WGBH/CZ is het weigeren van een zogeheten doeltreffende aanpassing echter alleen toegestaan indien de gevraagde aanpassing een onevenredige belasting vormt. In de praktijk blijkt het personeel hier niet altijd (voldoende) van op de hoogte te zijn en wordt een verzoek om aanpassingen regelmatig voorbarig terzijde geschoven.

Zo blijkt uit onderzoek dat KNGF Geleidehonden heeft laten uitvoeren dat meer dan de helft (52 procent) van de ondervraagden met een assistentiehond in het afgelopen jaar in een winkel is geweigerd. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat mensen met een assistentiehond in (de eetgelegenheden van) hotels en bungalowparken vaak niet welkom zijn. Terwijl assistentiehonden op grond van de WGBH/CZ altijd toegelaten moeten worden in winkels en horecagelegenheden omdat dit als een zogeheten doeltreffende aanpassing aan te merken is. In een zaak waarin een slechtziende vrouw de ontbijtzaal van een hotel niet met haar assistentiehond mocht betreden, oordeelde het College dan ook dat er sprake was van discriminatie.

Het College hoort regelmatig dat aanbieders van goederen en diensten niet weten dat er voor hen een juridische verplichting bestaat om te onderzoeken of zij een gevraagde doeltreffende aanpassing kunnen realiseren. Door implementatie van het verdrag in artikel 2a van de WGBH/CZ rust op hen een onderzoeksplicht. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een zaak die een blinde vrouw aanspande tegen een drogisterijketen. Zij wilde graag zo zelfstandig mogelijk winkelen en vroeg daarom om aan de arm van een winkelmedewerker begeleid te worden. Haar verzoek werd door de winkel afgewezen omdat dit volgens de winkel onuitvoerbaar was. Omdat het verzoek was afgewezen zonder concreet te onderzoeken of de gevraagde aanpassing kon worden verricht, oordeelde het College dat er sprake was van discriminatie.

Een andere zaak bij het College ging over een man met diabetes die de toegang tot een horecagelegenheid werd geweigerd omdat hij een blikje drinken bij zich had. Hij heeft het drankje nodig in het geval hij een te lage bloedsuikerspiegel zou krijgen. Ook na zijn uitleg werd hij niet binnengelaten, waarbij de uitgaansgelegenheden zich beriep op de veiligheid. Het College oordeelde evenwel dat sprake was van discriminatie.

Een gebrek aan bewustzijn en (wettelijke) kennis onder ondernemers in de horeca en detailhandel over verschillende soorten beperkingen kan onveilige situaties opleveren. Zo blijkt uit signalen die het College begin 2019 heeft ontvangen dat veel hotels in Nederland niet of nauwelijks voorzieningen hebben om de veiligheid van dove of slechthorende gasten te waarborgen in geval van brand en evacuaties. Zo hebben de meeste hotels bijvoorbeeld geen draagbaar vibrerend brandalarm. De afwezigheid van maatregelen om de veiligheid van mensen met een auditieve beperking te garanderen in het geval van evacuaties, maakt dat veel dove mensen zich niet veilig voelen tijdens een hotelovernachting. Op grond van het VN-verdrag handicap dient de overheid maatregelen te nemen om de veiligheid van mensen met een beperking in crisissituaties te waarborgen. Het College roept de overheid dan ook op om erop toe te zien dat winkels en horecagelegenheden maatregelen nemen om de veiligheid van klanten en gasten met een beperking te garanderen, uiteraard met respect voor hun persoonlijke autonomie. Het gaat daarbij ook om het verstrekken van informatie voor het geval zich daadwerkelijk een noodsituatie voordoet. Hoe komt bijvoorbeeld een klant met een auditieve beperking dit te weten? Krijgt hij of zij ook informatie vooraf over wat te doen in een noodsituatie?



Gerard de Nooij (27) uit Eindhoven kwam als student Facility Management na een motorongeluk met een dwarslaesie in een rolstoel terecht en richtte in 2012 Ongehinderd op. Zijn organisatie toetst de toegankelijkheid van gebouwen voor mensen met een beperking, adviseert over verbeteringen en beheert een app en website met informatie over de toegankelijkheid van gebouwen.

‘Supermarkten zijn goed toegankelijk, alleen dat pinapparaat...’

‘Winkelen doe ik met nog net zoveel plezier als voorheen, maar het vergt extra voorbereiding. Waar kan ik parkeren, is er binnen ruimte om te manoeuvreren en kan ik bij alle schappen komen? Een ruim pashokje is super, maar als dat er niet is, pas ik de kleding thuis en breng ik terug wat ik niet wil. Net als iedereen moet ik tijdens een middagje shoppen ook wel eens naar het toilet. In een stad die ik niet ken, kan het veel tijd en moeite kosten om een geschikt toilet te vinden. Een aangepast toilet is het beste, maar voor mij is het voldoende als hij gelijkvloers en ruim is.

Gangpaden

Supermarkten zijn vaak goed toegankelijk: gelijkvloers met brede gangpaden. Ik vind ook niet dat alle producten laag geplaatst moeten worden, want ik kan prima om hulp vragen. Wat ik wel vreemd vind, is dat niet alle kassa's zo'n kantelbaar pinapparaat hebben. Dan moet ik blind mijn pin intoetsen en afrekenen. Het installeren van een kantelbare standaard is toch een kleine moeite. Wat me ook opvalt is dat bepaalde drogisterijen slecht scoren. Met twee kleintjes thuis zijn wij grootverbruikers van luiers en babydoekjes. Maar ketens met te smalle gangpaden die vol staan met displays en mandjes, mijd ik. Voor hen een gemiste kans, want wij doen onze inkopen bij de concurrent.

Ik ga in Eindhoven graag met vrienden naar het café of met mijn gezin naar het restaurant. Ook daar zijn enkele kleine aanpassingen vaak al genoeg om het voor mij makkelijk te maken: een paar tafels met ruimte erom heen, een gelijkvloers toilet en eventueel een tafelverhoger, zodat ik er met mijn knieën onder kan.



Zoektocht naar hotelkamer

Hotels zijn een ander verhaal. Tegenwoordig heb je in een paar klikken een hotelkamer gevonden en geboekt. Dat is totaal anders wanneer je in een rolstoel zit. Het begint met de vraag: welke kamer is geschikt? Omdat iedere aanbieder eigen criteria hanteert, moet ik altijd telefonisch en per mail informeren welke aanpassingen er zijn. Anders loop ik het risico dat bijvoorbeeld het bed niet bereikbaar is of dat ik niet kan douchen.

Heb je een geschikte en beschikbare kamer gevonden, dan is het boekingsproces vaak omslachtig. Je kunt namelijk niet online zien welke aangepaste kamers beschikbaar zijn of ze boeken. Weer bellen en mailen dus, maar ook dan kan het misgaan. Mijn ervaring is dat hoteliers er gewoon niet bijilstaan. Natuurlijk kan niet alles volledig toegankelijk zijn, maar het lijkt me een kleine moeite om eenduidige informatie te verstrekken. En organiseer je reserveringen zó dat de aangepaste kamer altijd pas als laatste geboekt wordt.'

Hoofdstuk 4

Toegankelijkheid van betalingsverkeer en verzekeringen

Toegankelijkheid van betalingsverkeer en verzekeringen is wezenlijk voor mensen met een beperking, omdat dit de randvoorwaarde is voor het kunnen afnemen van alle andere mogelijke goederen en diensten. Anders gezegd: wie geen bankrekening kan openen en geen geld kan opnemen of overmaken, kan geen diensten afnemen of een aankoop doen. Handelingen als het opnemen van geld, het openen van een betaal- en spaarrekening, het doen en overmaken van betalingen, sparen en lenen van geld en afsluiten van verzekeringen en hypotheek, vallen binnen het bereik van artikel 9 en met name artikel 12 lid 5 van het VN-verdrag handicap, dat gaat over gelijke toegang tot onder meer bankzaken en verzekeringen.



In 2019 is met de Europese toegankelijkheidsrichtlijn een stap gezet op weg naar toegankelijk betalingsverkeer en verzekeringen. De richtlijn is niet allesomvattend, maar heeft wel betrekking op goederen als betaalautomaten en diensten als bankzaken voor consumenten. Lidstaten hebben een periode van drie jaar om de richtlijn te implementeren. De praktijk tot dusverre leert dat banken nogal eens veranderen van methodes, bijvoorbeeld voor internetbankieren. Dat heeft regelmatig gevolgen voor mensen met een beperking. De toegankelijke voorziening verdwijnt of de betreffende persoon moet nog eens expliciet aangeven dat hij of zij gebruik wil blijven maken van de oude voorziening. Soms kan dat niet telefonisch. Dat levert op dat de persoon met een beperking veel inspanningen moet leveren om een beroep te kunnen doen op de toegankelijke voorziening.

4.1 Fysieke toegankelijkheid

Mensen met een beperking ervaren belemmeringen bij het doen van alledaagse en basale handelingen in het betalingsverkeer. Het verdwijnen van fysieke locaties om bankzaken te regelen is een probleem voor mensen die vanwege hun beperking hierop aangewezen zijn om (elementaire) bankzaken te regelen. Het regelen en plannen van vervoer naar een verder gelegen fysieke banklocatie bemoeilijkt de toegankelijkheid.

Ook creëert de afwezigheid van fysieke bankfilialen problemen voor (het gevoel van) veiligheid. Voor mensen die blind of (zeer) slechtziend zijn, is geld pinnen in een banklocatie de meest veilige manier van pinnen. Daartoe moet de pinautomaat echter wel zijn aangepast met bijvoorbeeld een spraakfunctie. De optie van pinautomaten in een banklocatie dreigt echter steeds meer te vervallen. Toegankelijkheidsproblemen vanwege het verdwijnen van fysieke locaties kunnen en worden deels opgevangen door de uitbreiding van mogelijkheden om bankzaken digitaal te regelen, bijvoorbeeld via bank apps. Maar die moeten dan wel toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dit is echter zeker niet altijd het geval.

Daarbij komt dat fysieke locaties van banken ook niet altijd als toegankelijk worden ervaren. Zo is de balie van de medewerker vaak te hoog voor rolstoelgebruikers. Hierdoor moeten zij de balie via de zijkant benaderen voor elementaire handelingen als het zetten van een handtekening of het overhandigen van een legitimatiebewijs. Dit tast de privacy van mensen aan. Voor rolstoelgebruikers en blinde en (zeer) slechtziende personen, vormt toegang tot de pinautomaat een reëel probleem. Er zijn veel klachten van rolstoelgebruikers over de hoogte van de pinautomaat. Voor blinde en (zeer) slechtziende personen zijn er niet altijd hulpmiddelen (zoals spraakuitvoer), is het scherm slecht leesbaar en zijn er te veel verschillende soorten geldautomaten. Daarbij komt dat er bijvoorbeeld niet met ribbeltegels een route wordt gemarkeerd naar de geldautomaat. Dit maakt het voor slechtzienden erg moeilijk om de route te vinden. Ook gebruik van meer kleurcontrast op het scherm van de automaat zou slechtzienden helpen.

Het voornemen van drie grote banken om met een uniforme geldautomaat te komen, via 'Geldmaat', kan een stap in de goede richting zijn, althans indien het ontwerp hiervan voldoet aan 'Universal design'. 'Universal design' betekent dat in de ontwikkelfase van diensten of goederen, in dit geval een pinautomaat, rekening wordt gehouden met alle mensen, dus ook met mensen met verschillende beperkingen. Daarbij is het van belang dat wordt voldaan aan het in het verdrag opgenomen recht van inspraak door mensen met een beperking.

4.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Voor bankzaken wordt de grote hoeveelheid informatie op websites als belemmering gezien. In het algemeen tonen diverse onderzoeken aan dat veel websites, met name die van verzekeraars, niet of onvoldoende toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dit geldt met name voor mensen met een visuele beperking. Het Verbond van Verzekeraars zal in 2019 een actieplan lanceren ter vergroting van de toegankelijkheid. Als er wordt gewerkt met een voorleesfunctie, moet de activeringsknop wel zonder muis kunnen worden benaderd. Ook is het van belang dat de spraak kan worden aan- en uitgezet, omdat het laten voorlezen van een hele pagina niet zinvol is.

4.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

De toegang tot bank-apps is niet altijd gegarandeerd. Dit is met name een probleem voor blinde en (zeer) slechtziende personen. Het College oordeelde in een zaak waarin de bewindvoerder van een vrouw met een beperking niet gemachtigd kon worden om een bankrekening te openen, dat er sprake was van discriminatie.

Voor mensen met een beperking, met name mensen met een visuele en verstandelijke beperking, zijn alternatieven voor pinbetaling belangrijk. Door de verdere digitalisering van banken, maar ook van overheidsdiensten, staan deze steeds verder onder druk. Het mogelijk verdwijnen van de acceptgiro als betaalmiddel zou belemmerend kunnen werken. Het is daarom positief dat besloten is dit betaalmiddel voorlopig te blijven hanteren. Tegelijkertijd zijn er signalen dat steeds meer gemeenten overstappen naar uitsluitend pinbetalingen voor hun diensten. Het gaat dan om het aanschaffen van paspoort, rijbewijs, uittreksel uit het bevolkingsregister of andere gemeentelijke diensten. In navolging van de Nationale Ombudsman hebben De Nederlandse Bank en de Europese Centrale Bank aangegeven dat het mogelijk moet blijven om voor deze diensten contant te betalen. De VNG heeft dit aan haar leden gecommuniceerd en het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft erop aangedrongen dat dit mogelijk blijft. Dit laat onverlet dat er nog steeds gemeenten zijn die een 'pin-only'-beleid hanteren. Het gaat naar schatting om zo'n dertig gemeenten. Het College volgt de implementatie door gemeenten met belangstelling.



‘Mijn ideaal: houd vanaf het begin rekening met mensen met een beperking’



Peter de Block (51) uit Apeldoorn is zeer slechtziend. Hij zit in de centrale cliëntenraad van Koninklijke Visio, het expertisecentrum voor blinden en slechtzienden. Ook neemt hij regelmatig deel aan de tests van het testteam van de Oogvereniging.



‘Op negenjarige leeftijd ben ik geopereerd aan staar. Twintig jaar later scheurde in beide ogen het netvlies en kreeg ik glaucoom. Vanaf dat moment ging mijn zicht steeds een beetje achteruit. Van objecten en mensen zie ik alleen de omtrek. “Maatschappelijk blind”, heet dat.

Bij een aankoop pin ik liever niet, dus ik probeer ervoor te zorgen dat ik altijd voldoende geld mee heb. In mijn woonplaats Apeldoorn heb ik in 2008 de eerste sprekende geldautomaat officieel in gebruik genomen, als voormalig cliënt van Visio het Loo Erf, waar ik gerevalideerd heb. De automaat zit in de hal van een bankfiliaal. Je neemt de hoorn van de haak en wordt door het menu geloodst. Onlangs heb ik met het testteam van de Oogvereniging en andere belangengroepen de nieuwe gestandaardiseerde “Geldmaat” getest. Een belangrijke verbetering is dat straks de helft daarvan van spraak is voorzien. In plaats van een vaste hoorn heeft hij een ingang om je eigen koptelefoon in te pluggen.

Veranderende websites

Online bankieren werkt bij mijn bank prima, maar helaas worden websites constant vernieuwd. Ben ik net vertrouwd met de nieuwe indeling van een site, wordt hij wéér veranderd. Ik navigeer er doorheen met spraaktechnologie en sneltoetsen op mijn toetsenbord. Het liefst heb ik een basic website, waar alles op een logische plek staat. Het is bijvoorbeeld verwarrend als er teksten in foto-opmaak staan, omdat de schermlezer die niet herkent.

Ook is het een gedoe om beveiligingscodes op het beeldscherm en op het inlogapparaat te beluisteren en in te typen. Onlangs heb ik de bankieren-app gedownload, omdat ik daar uit de blinden- en slechtziendenwereld goede verhalen over hoor. Het invoeren van codes schijnt daarin eenvoudiger te gaan en je kunt makkelijk navigeren.

De website van mijn zorgverzekeraar is niet altijd even toegankelijk. Als ik wil zien hoe ik mijn eigen risico heb verbruikt, moet ik mijn ‘rest visus’ (zicht, red.) inzetten om dat te kunnen lezen. Bij het klikken op de desbetreffende regel klappt er namelijk een klein tabblad uit en dan zwijgt mijn spraak in alle talen. Ook het inscannen en verzenden van nota’s kost moeite. Als ik een acceptgiro krijg, moet ik die zestien cijfers invoeren. Dat gaat nu nog nét, maar als ik straks minder zie, zal ik iemand om hulp moeten vragen.

Rekening houden

Als ik merk dat een dienst of voorziening niet goed werkt, ga ik ermee aan de slag. Het is fijn als mensen af en toe de telefoon grijpen en organisaties erop wijzen dat iets slecht functioneert. Hoe kunnen zij dat anderen anders te weten komen? Het beste is als vanaf het begin van de ontwikkeling van iets nieuws rekening wordt gehouden met mensen met een beperking en niet pas achteraf. Overal zijn oplossingen voor. Als die oplossingen geïntegreerd worden toegepast, is dat ideaal.’

Hoofdstuk 5

Toegankelijkheid van het vervoer

Artikel 9 van het VN-verdrag handicap heeft ook betrekking op openbaar vervoer (OV). Staten moeten passende maatregelen nemen om te zorgen dat mensen met een beperking op voet van gelijkheid met anderen toegang hebben tot vervoer. Toegankelijk openbaar vervoer draagt bij aan de zelfstandigheid en autonomie van personen met een handicap. De overheid moet waarborgen dat private partijen die diensten verlenen die voor het publiek bedoeld zijn, zoals het openbaar vervoer, rekening houden met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Ook private partijen zelf hebben verplichtingen. In de WGBH/CZ staat dat geen onderscheid naar handicap of chronische ziekte mag worden gemaakt bij het verlenen van toegang tot het OV behorende gebouwen en infrastructuur, het aanbieden van OV-diensten en reis-informatie en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten met betrekking tot het OV. In de Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer en het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn nadere regels neergelegd over deze verplichting. Deze regelingen zijn erop gericht om het openbaar vervoer geleidelijk toegankelijk te maken voor mensen met een beperking die fysieke of sociale drempels ervaren bij het reizen.



Belangrijk is om te benoemen dat het ook hier om een geleidelijke realisatie gaat. De recent aangenomen Europese toegankelijkheidsrichtlijn bestrijkt niet het volledige openbaar vervoer. Wel zijn in deze richtlijn eisen opgenomen met betrekking tot de toegankelijkheid van ticketmachines en incheckautomaten.

De regering heeft in het actieplan 'Iedereen onderweg' uitgesproken dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk met het OV moeten kunnen reizen en alleen waar nodig gebruik zouden moeten maken van het doelgroepenvervoer. Dit hoofdstuk zal daarom gaan over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. De focus ligt met name op het vervoer per trein en bus, al zal ook de toegankelijkheid van bijvoorbeeld tramhaltes aan bod komen. Drie aspecten van toegankelijkheid zullen hieronder nader worden uitgewerkt. De fysieke toegankelijkheid van stations en haltes, de stationsomgeving en voertuigen, vervolgens de toegankelijkheid van informatie en communicatie, met specifieke aandacht voor reisinformatie en digitalisering en als laatste de toegankelijkheid van de dienstverlening.

5.1 Fysieke toegankelijkheid

Mensen met een beperking ervaren het openbaar vervoer nog regelmatig als ontoegankelijk. De omgeving van het station of de halte is bijvoorbeeld niet toegankelijk en soms zijn er weinig tot geen toegankelijkheidsvoorzieningen. Zo blijkt dat bus- en tramhaltes lang niet altijd toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel of mensen met een visuele of auditieve beperking. In een onderzoek uit 2018 naar de toegankelijkheid van treinstations en de stationsomgeving komen verschillende aandachtspunten naar voren. Daartoe behoren obstakels op de route naar het station, bijvoorbeeld omdat er onveilige oversteekplaatsen zijn of omdat er voorwerpen op de looproute staan. Daarnaast kan het lastig zijn om van het treinstation naar de bus- of tramhalte te komen, omdat verschillende gebieden niet goed op elkaar zijn aangesloten. Hierbij kan worden gedacht aan het ontbreken van een geleidelijn voor blinden en slechtzienden van het station naar de bushalte.

Daarvoor is betere samenwerking nodig tussen de verschillende beheerders. De beheerder van het station en de beheerder van de stationsomgeving, vaak de gemeente, moeten samenwerken en afspraken maken om het geheel toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Deze obstakels en knelpunten kunnen ertoe leiden dat mensen geen gebruik meer durven maken van het openbaar vervoer. Dit blijkt ook uit een onderzoek onder gebruikers van het doelgroepenvervoer. Een ander deel geeft aan dat het openbaar vervoer vaak niet geschikt is om mee te reizen met het oog op hun beperking. Het bereiken van de halte of het station levert voor hen te veel problemen op. Hiervoor is bewustwording nodig van vervoerders en/of provincies en gemeenten.

Het is positief dat het verbeteren van de toegankelijkheid van stations en de omgeving daarvan op de agenda staat van zowel de overheid als de verschillende private reisorganisaties. Het is de bedoeling dat 90 procent van de stations in 2022 toegankelijk is voor mensen met een beperking. Dit houdt in dat mensen met een beperking zelfstandig de perrons kunnen bereiken en ook dat de perronhoogte wordt aangepast, zodat die aansluit bij het vervoersmiddel en een gelijkvloerse instap ontstaat. In 2030 zouden alle stations toegankelijk moeten zijn.

Daarnaast is het positief dat de overheid nieuwe afspraken wil maken met decentrale overheden over de streefcijfers voor toegankelijke bus- en tramhaltes. Het is van belang om mensen met een beperking zelf actief te betrekken bij het in kaart brengen van de toegankelijkheid van stations, haltes en de omgeving. Artikel 4 lid 3 van het VN-verdrag handicap schrijft dit voor. Zij weten vaak het best welke obstakels er zijn. Zo noemen slechtziende of blinde mensen dat zij met hun geleidehond in geval van een verbouwing of een defecte lift niet de roltrap kunnen nemen. Dat levert serieuze problemen op. Voor blinden en slechtzienden is ook lang niet altijd duidelijk waar informatie of hulp kan worden gevraagd. Voor doofblinden kan de oriëntatie heel veel problemen opleveren. Zij communiceren op een andere manier, hebben tactiele (door aanraking waarneembare) hulpmiddelen nodig en vragen om extra begeleiding en hulp.

Naast de toegankelijkheid van het station en de stationsomgeving moeten voertuigen zoals treinen en bussen toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Het komt nog steeds voor dat zij problemen ondervinden met het betreden van een bus of trein, bijvoorbeeld omdat er oud materieel wordt ingezet dat niet toegankelijk is. Veel mensen die gebruikmaken van het doelgroepenvervoer geven aan niet met het openbaar vervoer te reizen omdat het betreden of verlaten van het voertuig een barrière vormt. Uit onderzoek van het College naar toegankelijkheid van het busvervoer kwamen knelpunten naar voren met betrekking tot de inrichting van de bus en de hulpvoorzieningen die nodig zijn om de bus te betreden. Een voorbeeld van een knelpunt is een rolstoelplank die niet naar behoren functioneert. Een ander knelpunt is dat de opstelplaats voor de rolstoel wordt bezet omdat er bijvoorbeeld kinderwagens of koffers staan. Dit kwam in een zaak bij het College aan de orde, dat de klacht beoordeelde in het licht van de WGBH/CZ. Het College oordeelde dat buschauffeurs erop toe dienen te zien dat één opstelplaats beschikbaar blijft. Verder is het van belang dat in de trein voorzieningen aanwezig zijn voor mensen met een beperking, zoals een toilet of een speciale plek waar een rolstoel kan staan. Nog niet in alle treinen is de aanwezigheid van een toilet gerealiseerd en deze kwestie is ook voorgelegd aan het College. Het College oordeelde dat de afwezigheid van toiletten wettelijk gezien niet leidt tot ongelijke behandeling.

Desondanks adviseert het College overheden om bij concessieverleningen in het openbaar vervoer als eis op te nemen dat toiletten aanwezig zijn in de trein.

De inzet van de NS om de komende vijf jaar reis-assistentie mogelijk te maken op 245 stations in Nederland is weliswaar positief en een goede vooruitgang, maar het uiteindelijke doel moet zijn dat treinen zelfstandig toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel, een scootmobiel en andere hulpmiddelen.

5.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Voor mensen met een beperking is toegankelijke en correcte reisinformatie belangrijk. Omdat nog niet alle haltes en stations toegankelijk zijn, helpt informatie over de toegankelijkheid en voorzieningen op stations en haltes bij het plannen van de reis. Het is een positieve ontwikkeling dat reisinformatie-apps steeds meer informatie aanbieden over toegankelijkheid. Toch is er nog ruimte voor verbetering. Deze apps baseren zich veelal op het Centraal Halte Bestand (CHB). Omdat de informatie over de toegankelijkheid van een halte in het CHB niet altijd correct is, kan een reisinformatie-app verkeerde informatie bevatten. Daarnaast is niet altijd informatie beschikbaar over de voorzieningen die aanwezig zijn op een station. Dit kan mensen met een beperking belemmeren als zij een reis willen maken met het openbaar vervoer.

Digitalisering kan op een positieve manier worden ingezet om mensen met een beperking te ondersteunen in het openbaar vervoer. Zo is er een app ontwikkeld die mensen ondersteunt die moeite hebben met zelfstandig reizen. Gemeenten kunnen deze app bijvoorbeeld gebruiken om leerlingen die anders met het leerlingenvervoer naar school zouden gaan, zelfstandig te leren reizen in het openbaar vervoer.

Daarnaast is reisinformatie steeds vaker beschikbaar via websites en applicaties. Hoewel dit aan de ene kant positief is, omdat reizigers nu altijd actuele reis-informatie tot hun beschikking hebben, kan het ook een obstakel zijn als dit de enige wijze van informatievoorziening is. Sommige mensen vinden het wegens hun beperking moeilijk om met het internet of digitale apparaten om te gaan. Het is zodoende belangrijk dat laagdrempelige alternatieven voor deze mensen beschikbaar blijven.

5.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

Om het openbaar vervoer voor mensen met een beperking toegankelijk te maken, is het belangrijk dat medewerkers van vervoerders behulpzaam zijn. Bijvoorbeeld tijdens het in- en uitstappen, of als mensen met een beperking vragen hebben. Het College concludeerde in 2017 dat de assistentie en begeleiding door buschauffeurs één van de knelpunten was bij de toegankelijkheid van het busvervoer. Zo weigerde de chauffeur in sommige gevallen om assistentie te verlenen. In andere gevallen werd deze assistentie met zo veel tegenzin verleend dat de reiziger zich hierdoor niet gewenst voelde. Ook in 2019 zijn er nog signalen dat buschauffeurs niet altijd adequate assistentie verlenen aan reizigers met een beperking of hen niet met respect behandelen.

Het College heeft verschillende zaken behandeld waarin de begeleiding en assistentie door buschauffeurs centraal stond. In een zaak gaf de buschauffeur aan dat hij de reiziger niet zou helpen met instappen en dat de reiziger maar hulp moest vragen aan een medereiziger. Hier was sprake van discriminatie, omdat de buschauffeur het verlenen van assistentie niet mag overlaten aan een medereiziger. Om toegankelijk vervoer te realiseren is het blijvend van belang om werknemers bewust te maken van hun verantwoordelijkheden en waar nodig te trainen in het gebruik van voorzieningen. Hier lijkt wel vooruitgang te worden geboekt.

Er zijn ook positieve ontwikkelingen en initiatieven zichtbaar als het gaat om de toegankelijkheid van de dienstverlening. Zo is een proef van de NS om reizigers met een visuele beperking te begeleiden naar de eerstvolgende vorm van openbaar vervoer, goed bevallen onder de doelgroep. Deze begeleiding zal deze voortaan worden aangeboden op verschillende stations. Een ander voorbeeld is het inzetten van OV-ambassadeurs die mensen helpen met het reizen in het openbaar vervoer als zij dit nodig hebben.



Amber van Ginneken (30) uit Tilburg zet zich in voor meer toegankelijkheid, onder meer als lobbyist van actiegroep Wij staan op. Met een handvest van dertien stellingen ijvert deze stichting voor een inclusieve maatschappij.

**‘Als het fout
gaat, gaat het ook
goed fout’**

'Ik ga graag en vaak met de trein. Vanwege mijn elektrische rolstoel heb ik reisassistentie nodig om mij erin en eruit te helpen. Die reserveer ik anderhalf uur van tevoren via de app of telefoon. Bij een perfecte reis zet de reisassistent mij in de trein en geeft aan het aankomststation door in welke wagon ik zit. De assistenten zijn meestal heel ervaren. In de nieuwe sprinters kan ik zonder begeleiding naar mijn plek, maar in de intercity heb ik altijd hulp nodig. Ik ben niet bang om medereizigers om hulp te vragen, maar mijn rolstoel is te zwaar om te tillen.'

Minder uitwijkmogelijkheden

Het in- en uitchecken is moeilijk, omdat ik niet altijd goed overzicht heb, en vooral op grote stations moet ik enorm zoeken naar dat ene poortje. Ook gaan de poortjes soms alweer dicht voordat ik erdoorheen ben. Zo zijn er meer onzekerheden. De rolstoelplek kan bezet zijn door koffers of andere passagiers. Wanneer ik de aansluiting mis, kan ik niet zomaar de volgende trein pakken. Zo kwam ik er tussen Goes en Rotterdam eens achter dat ik in het intercity-deel zat, waardoor ik een kwartier te vroeg aankwam en er niemand klaarstond. Ik heb minder uitwijkmogelijkheden dan anderen. Als alles goed gaat, gaat het echt goed. Maar als het fout gaat, gaat het goed fout.

De bus is minder toegankelijk. Er is maar één plek voor een rolstoel of kinderwagen. Als die bezet is, moet ik op de volgende bus wachten. Soms is de uitschuifplank waarover je naar boven moet, stuk. Ook denken buschauffeurs wel eens dat mijn elektrische rolstoel een soort scootmobiel is, en die mogen niet naar binnen. Bij het reizen hangt er veel af van wie je tegenkomt. Zo kwam ik eens aan met een vertraagde trein in Den Haag. Dat had ik doorgegeven, maar er stond niemand. De trein stond alweer op het punt van vertrekken, maar gelukkig zag een conducteur dat ik eruit wilde. Hij zei: "Deze trein gaat nergens heen zolang ik hier sta."



Flexibele plekken

Er kan heel veel, als je het maar tijdig regelt. De NS besteedt veel aandacht aan toegankelijkheid en de afspraken die zij maken, gelden voor heel Nederland. Maar bij aanbestedingen van openbaar vervoer is toegankelijkheid geen eis. Vaak doen vervoerders achteraf allerlei aanpassingen, en die zijn altijd omslachtiger. Mijn doel is dat toegankelijkheid dezelfde status krijgt als duurzaamheid: je moet het integraal meenemen. Inclusie is het uitgangspunt. Dus zo min mogelijk aparte voorzieningen voor mensen met een beperking. Het mooiste zou zijn als er niet één zitplaats of poortje voor jou gereserveerd was, maar dat er flexibele plekken zijn, die door iedereen gebruikt kunnen worden.'

Hoofdstuk 6

Toegankelijkheid van het onderwijs

In artikel 24 van het VN-verdrag handicap staat dat alle mensen recht hebben op kwalitatief goed onderwijs zonder discriminatie en op basis van gelijke kansen. Om dit te realiseren moeten staten een inclusief onderwijssysteem waarborgen. Dit betekent dat alle kinderen en studenten, met en zonder een beperking, samen onderwijs kunnen volgen. Zonder toegankelijkheid van het onderwijs is dit niet echter mogelijk. In artikel 9 van het VN-verdrag handicap staat expliciet benoemd dat schoolgebouwen toegankelijk moeten zijn. Maar volgens de uitleg van het VN-comité betekent inclusief onderwijs dat alle aspecten van het onderwijs toegankelijk zijn. Dus behalve schoolgebouwen, moeten ook informatie en communicatie, studiematerialen, het curriculum en de lesmethoden toegankelijk zijn voor scholieren en studenten met een beperking. Naast het realiseren van deze algemene toegankelijkheid, geldt ook de verplichting om in individuele situaties een redelijke aanpassing te doen als een leerling dit nodig heeft. Alleen als het treffen van een zogeheten redelijke aanpassing onevenredig belastend is, hoeft dit niet. In de WGBH/CZ staat eenzelfde verplichting om een zogeheten doeltreffende aanpassing te verrichten.



Sinds 2016 zijn er verschillende positieve ontwikkelingen op het gebied van inclusief onderwijs. Zo hebben enkele hogescholen en universiteiten een intentieverklaring ondertekend om inclusief onderwijs op hun instellingen te realiseren. Ook binnen het primair en voortgezet onderwijs zetten scholen en koepelorganisaties stappen om inclusiever onderwijs te verwezenlijken. Daarnaast is door de Tweede Kamer een motie aangenomen waarin de regering wordt opgeroepen om een coalitie op te bouwen en werk te maken van inclusief onderwijs. Ook bij het zogeheten 'Leven lang leren' verdient inclusiviteit aandacht. Dit zijn regelingen en plannen waarmee de Rijksoverheid onderwijs voor volwassenen stimuleert. Desondanks zijn er ook knelpunten waarneembaar. Hieronder zal de stand van zaken met betrekking tot de toegankelijkheid van het onderwijs worden besproken. Het College betreft daarbij het gehele onderwijsstelsel, omdat toegankelijkheid in alle typen onderwijs knelpunten oplevert zoals ook blijkt uit de oordelen van het College. Drie aspecten van toegankelijkheid zullen hierna worden behandeld: fysieke toegankelijkheid, de toegankelijkheid van informatie en communicatie en de toegankelijkheid van de dienstverlening. Tot slot komt de verplichting aan de orde om in individuele gevallen een doeltreffende aanpassing te verrichten.

6.1 Fysieke toegankelijkheid

Om inclusief onderwijs te realiseren is het van belang dat het schoolgebouw toegankelijk is voor leerlingen met een beperking. Dit betekent bijvoorbeeld dat er een rolstoeltoilet aanwezig is en duidelijke bewegwijzering voor mensen met een visuele beperking. Het VN-comité roept staten in een general comment over inclusief onderwijs op om een termijn te stellen waarop scholen toegankelijk moeten zijn en ook om de toegankelijkheid van schoolgebouwen actief te monitoren.

Voor het primair, voortgezet en speciaal onderwijs ligt de verantwoordelijkheid voor schoolhuisvesting bij gemeenten. Het is aan hen om te zorgen dat scholen die nieuw worden gebouwd voldoen aan toegankelijkheidseisen. Het renoveren of verbouwen van een school is een goed moment om de toegankelijkheid van het schoolgebouw voor mensen met een beperking te verbeteren. Dit draagt bij aan de geleidelijke verwezenlijking van de algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking, zoals neergelegd in de WGBH/CZ.

In 2017 is in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap de 'Monitor onderwijshuisvesting' voor het primair- en voortgezet onderwijs uitgevoerd. Uit deze monitor blijkt dat 35,7 procent van de bezochte scholen onvoldoende toegankelijk was voor mensen die gebruikmaken van een rolstoel. In 27,9 procent van de scholen die zijn onderzocht was geen mindervalidentoilet aanwezig. Dit laat zien dat er nog veel verbeterd kan worden wat betreft de toegankelijkheid van schoolgebouwen. De volgende Monitor onderwijshuisvesting zal verschijnen in 2022. Ook in deze monitor moet dus uitgebreid aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van scholen voor mensen met een beperking. Het is belangrijk dat dan naar de toegankelijkheid in brede zin wordt gekeken, zodat rekening wordt gehouden met verschillende beperkingen.

6.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Leerlingen kunnen gratis gebruikmaken van aangepaste schoolboeken als zij dyslexie hebben of blind of slechtziend zijn. Een probleem is dat het lesmateriaal niet altijd tijdig beschikbaar is. In het hoger onderwijs dragen studenten zelf zorg voor het verkrijgen van studiematerialen. Daarbij zien we verschillende obstakels. Zo geven scholen vaak pas laat aan welk materiaal nodig is voor een bepaald vak, waardoor de toegankelijke versie niet op tijd beschikbaar is. Daarnaast is het aanbod van aangepaste studiematerialen in het mbo en hoger onderwijs beperkt. Dit komt doordat lesmateriaal niet standaard wordt omgezet en de collectie alleen bestaat uit titels die al eerder zijn aangevraagd door studenten met een visuele beperking. Dit vormt een groot probleem voor studenten met een beperking. Er is nog relatief weinig bekend over de drempels die leerlingen met een auditieve beperking ervaren bij het gebruik van regulier lesmateriaal. Zij kunnen bijvoorbeeld geholpen zijn met ondertiteling van video-instructiemateriaal.

Het onderwijs maakt steeds meer gebruik van de digitale leeromgeving. Deze moet ook toegankelijk zijn voor leerlingen met een beperking. Artikel 9 van het VN-verdrag handicap gaat immers ook over de toegang tot nieuwe technologieën en het internet. De overheid heeft als taak om de toegankelijkheid van dit soort nieuwe programma's en applicaties voor leerlingen met een beperking te bevorderen. In de periode waarop deze monitor ziet, zijn ze nog niet altijd toegankelijk. In een onderzoek naar mediawijsheid bij kinderen met een licht verstandelijke beperking wordt als knelpunt genoemd dat deze kinderen vaak moeite hebben met het begrijpen van informatie, applicaties of programma's. Aan de andere kant wordt ook de positieve kant benadrukt. Digitale methodes en applicaties kunnen het leerproces van kinderen ondersteunen, bijvoorbeeld omdat deze methodes het mogelijk maken om zelf het tempo te bepalen. In genoemd onderzoek is alleen gekeken naar leerlingen met een licht verstandelijke beperking. Leerlingen met een andere beperking, zoals een motorische of auditieve beperking, kunnen andere problemen ervaren met betrekking tot de toegankelijkheid van de digitale leeromgeving.

Het is belangrijk in kaart te brengen waarmee scholen rekening moeten houden als ze willen dat leerlingen met verschillende typen beperkingen gebruikmaken van de digitale leeromgeving. Daarbij is aandacht voor 'Universal design' gewenst.

Voor goed toegankelijk onderwijs is het van belang dat toekomstige leerlingen en studenten op de hoogte zijn van de ondersteuning die een school of onderwijsinstelling kan bieden. Binnen het primair onderwijs blijkt dat uit het ondersteuningsplan van scholen niet altijd kan worden opgemaakt welke (extra) ondersteuning zij kunnen bieden. Voor ouders is het hierdoor onduidelijk waar hun kinderen recht op hebben. Ook in het hoger onderwijs blijkt dat studenten niet tevreden zijn over de voorlichting en informatie die zij krijgen over mogelijke aanpassingen.

6.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

Verschillende knelpunten met betrekking tot toegankelijkheid tot dienstverlening in het onderwijs worden gesignaleerd. Zo is het aantal thuiszitters het afgelopen schooljaar gestegen. Bij de thuiszitters lijkt het voornamelijk te gaan om leerlingen met psychische of psychiatrische problematiek. Zij komen onder andere thuis te zitten omdat het vaak nog niet lukt om een goede samenwerking tot stand te brengen tussen het onderwijs en de jeugdhulp, terwijl dit voor leerlingen met complexe problematiek vaak wel nodig is. Hier ligt ook een verantwoordelijkheid bij gemeenten. Zij zijn verantwoordelijk voor jeugdhulp en moeten de samenwerking zoeken met andere sectoren, waaronder het onderwijs, zodat de juiste hulp en ondersteuning kan worden geboden.

Scholen die al uitgaan van inclusief onderwijs geven aan dat maatwerk en het centraal stellen van de behoeften van het kind erg belangrijk zijn. Individueel maatwerk en meer flexibiliteit bij de school, bijvoorbeeld door ruimte te maken voor een eigen leerroute, kan bijdragen aan het terugdringen van het aantal thuiszitters.

Leraren ervaren knelpunten in de uitvoering van passend onderwijs. Er ontbreekt expertise om leerlingen de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben. Staten hebben evenwel de verplichting om (toekomstige) leerkrachten (met inbegrip van leerkrachten met een beperking) een opleiding te bieden waarin aandacht wordt besteed aan het omgaan met personen met een beperking en waarin zij leren over ondersteunende communicatie, methoden, onderwijs-technieken en materialen. In de achterliggende jaren bestond nog weinig aandacht voor inclusief onderwijs in lerarenopleidingen. Dit heeft tot gevolg gehad dat leraren zich onvoldoende voorbereid voelen om les te geven in een inclusievere setting.

Naast zorg voor algemene toegankelijkheid, dragen scholen ook zorg voor het verrichten van zogeheten 'redelijke' of 'doeltreffende' aanpassingen als een leerling daar om vraagt, tenzij dit een onevenredige belasting vormt voor de school. Het College signaleert bij de beoordeling van individuele zaken die het toetst aan de WGBH/CZ dat scholen in sommige gevallen te weinig onderzoek doen naar de mogelijkheid tot het verrichten van doeltreffende aanpassingen. Zo heeft een opleiding een student geweigerd omdat hij door zijn beperking (verminderde mond- en tongmotoriek en stotteren) niet zou kunnen voldoen aan de examen-eisen. De school had nagelaten om te onderzoeken of het examen op een andere manier had kunnen worden ingericht of dat een doeltreffende aanpassing mogelijk was. In deze situatie was sprake van het maken van verboden onderscheid in de zin van de WGBH/CZ. Het is niet toegestaan iemand te weigeren zonder dat onderzoek is gedaan naar mogelijke redelijke aanpassingen. In een andere zaak had de school speciale software voor een leerling met dyslexie niet beschikbaar gesteld voor thuisgebruik, omdat dit vanwege de financiële kosten een onevenredige belasting zou vormen. Het College oordeelde hier eveneens dat de school had nagelaten om concreet te onderzoeken wat de kosten zouden zijn voor het thuisgebruik van de software.

Daarnaast hebben onderwijsinstellingen soms aannames over wat een leerling nodig heeft, terwijl dit niet altijd juist is. Dit kwam in verschillende zaken bij het College naar voren. In een van deze zaken weigerde een onderwijsinstelling een leerling met PDD NOS omdat zij niet de ondersteuning kon bieden die de leerling volgens de school nodig had, terwijl de leerling zelf had aangegeven dat minder ondersteuning voldoende was. De school had naar het oordeel van het College onvoldoende onderzocht welke ondersteuning de leerling daadwerkelijk nodig had.

Het College vindt dat scholen meer handvatten zouden moeten krijgen over hoe ze goed onderzoek naar redelijke aanpassingen kunnen doen en wat dat zoal omvat. Het is daarbij van belang – en in de geest van het verdrag - dat overleg plaatsvindt tussen de onderwijsinstelling en de leerling of diens ouders. Tegelijkertijd zijn er ook grenzen aan wat mag worden verwacht van een school bij het verrichten van een doeltreffende aanpassing. Zo mocht een moeder niet meer met haar assistentiehond naar binnen, omdat een leerling een allergie had voor honden. Het College oordeelde in deze zaak dat de school het belang van het kind om zonder gezondheidsrisico's naar school te kunnen gaan, zwaarder mocht laten wegen dan het belang van de moeder om toegang te hebben tot het schoolgebouw.

‘Voor iedereen hebben ze een andere oplossing’



Ricardo Span (19) uit Hollandse Veld zit op voetbal en gaat naar school op De Windroos in Hoogeveen. Dat is een ‘cluster 3-school’ voor zeer moeilijk lerende kinderen, kinderen met een ernstige meervoudige beperking en langdurig zieke kinderen. De Windroos zit samen met een school voor regulier praktijkonderwijs in één gebouw.

'Door mijn leerbeperking ben ik snel uit mijn hoofd en moet ik sommige dingen nog eens extra uitgelegd krijgen. Vroeger ging ik naar de gewone basisschool in mijn dorp. Dat was veel te moeilijk, volgens mijn moeder, omdat ik daar allemaal dingen moest leren die ik helemaal niet kon. Nadat ik tests had gedaan zeiden ze: misschien moet je naar een andere school. Toen kon ik hier op De Windroos terecht. Ik denk dat ik ongeveer zes of zeven jaar was toen ik van school veranderde.

Oprecht leuk

Op onze school is iedereen anders, iedereen heeft z'n eigen dingetje of beperking. Als je iets niet snapt, stap je gewoon naar de juf toe. Ik volg nu elke maandag kooklessen op de gewone praktijkschool in hetzelfde gebouw, het Roelof van Echten College. Ik heb er nieuwe mensen leren kennen. Iedereen is verschillend, de een is wat drukker, de ander wat rustiger. 's Ochtends wordt alles uitgelegd, soms ga ik mee boodschappen doen. We maken bijvoorbeeld pizzabroodjes en broodjes gezond die leerlingen in de kantine kunnen kopen. Mijn lievelingseten is een puddingbroodje. Het is leuk om iets te doen wat je oprecht leuk vindt. Als je hoort dat het eten dat je klaarmaakt goed smaakt, dan doet dat iets met je.

Ze houden op De Windroos rekening met verschillen. Ik kan bijvoorbeeld prima functioneren zonder extra begeleiding, als ze zeggen: goh, Ricardo, dat moet je zo en zo doen, dan lukt het. Maar dat is niet bij iedereen zo. Iemand met Down moet je bijvoorbeeld geen rekensommen met getallen van duizend opgeven. Zo bedenken ze voor iedereen weer een andere oplossing.



Geen onderscheid

Dit is mijn laatste jaar. Ik krijg hier alleen een certificaat mee, dus ik moet verder gaan leren. Misschien ga ik hierna een koksopleiding doen op een praktijkschool in Hogeveen of Meppel. Omdat ik leren moeilijk vind, moet de school maar even meedenken. Ik denk dat ik het wel kan, ik ben heel leergierig. Als ik iets echt leuk vind, kan ik het me snel eigen maken. Boeken vind ik een beetje saai, het is leuker als iemand gewoon voordoet wat ik moet doen.

Wat ik goed vind aan de combinatie van twee soorten scholen is dat je elkaar tegenkomt en dat er geen onderscheid is. Dat je gewoon "hallo" tegen elkaar zegt. Omdat wij van De Windroos in dezelfde kantine als die van de praktijkschool zitten, kunnen we aan elkaar wennen. Sommige kinderen denken misschien eerst: dat zal wel een raar kind zijn, hij komt van het speciaal onderwijs. Maar dan leren ze je kennen en doen ze gewoon normaal. Daardoor zijn er minder vooroordelen.'

Hoofdstuk 7

Toegankelijkheid van de zorg

Op grond van artikel 25 van het VN-verdrag handicap hebben mensen met een beperking recht op het genot van het hoogst haalbare niveau van gezondheid. Ze hebben recht op hetzelfde aanbod van dezelfde kwaliteit en volgens dezelfde normen voor gratis of betaalbare gezondheidszorg als mensen zonder beperking. Daarnaast verplicht het artikel de overheid om die diensten te regelen die mensen vanwege hun beperking nodig hebben. Denk aan persoonlijke ondersteuning, medische zorg, advies en fysiotherapie. Het College ziet met name knelpunten voor de toegankelijkheid van diensten die te maken hebben met de complexiteit van het zorgstelsel, onduidelijke informatie over de gezondheidszorg en de ontoegankelijkheid van websites. Wel merkt het College op dat de regering belangrijke stappen neemt om de stapeling van zorgkosten, waardoor zorgvoorzieningen en diensten onbetaalbaar worden voor sommige mensen, te beperken.



Het zorgstelsel is erg complex. De zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking zijn opgenomen in verschillende wetten, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO 2015), de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW), die verschillende gezondheidsdiensten, leveringsvormen en (toegangs)criteria voor zorg kennen. Uit diverse onderzoeken en monitoringsrapportages blijkt dat het voor veel mensen niet duidelijk is waar ze moeten zijn voor welke zorg en ondersteuning. Dat kan bij de gemeente, het sociaal wijkteam, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar zijn.

7.1 Toegankelijkheid van zorgvoorzieningen en -diensten

Veel mensen lopen vast in een zorgsysteem dat steeds meer gefragmenteerd is. Vooral mensen met een complexe zorgvraag of levenslange beperking hebben moeite om de juiste zorg en ondersteuning te vinden. Een mooi initiatief in dit verband is 'Het Juiste Loket', waar mensen 'op maat' op weg worden geholpen in wet- en regelgeving in de langdurige zorg. Niet alleen cliënten vinden het lastig om de juiste routes naar zorg en ondersteuning te vinden, ook professionals en instanties delen die mening. Zij verwijzen mensen met beperkingen over en weer, omdat zij vinden dat ze geen geschikte plaats kunnen bieden. Mensen ervaren dan dat zij 'van het kastje naar de muur' worden gestuurd. Zo verwijzen gemeenten cliënten met grote ondersteuningsbehoefte naar de WLZ, omdat zij vinden dat de omvang van de zorgvraag buiten hun verantwoordelijkheid ligt. Maar vaak komen cliënten niet in aanmerking voor de WLZ, omdat zij niet aan de WLZ-criteria voldoen. Dit knelpunt wordt genoemd door personen met psychische kwetsbaarheden.

7.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Zoals reeds genoemd, is het zorgsysteem ingewikkeld. Mensen weten vaak niet hoe ze de zorg kunnen krijgen die ze nodig hebben, welke wetten en regelingen er zijn, hoe ze daar aanspraak op kunnen maken en wat dat hen kost. In het verlengde hiervan merkt het College op dat informatievoorziening over deze complexe infrastructuur niet optimaal is. Uit onderzoek naar de toegang tot de WLZ blijkt bijvoorbeeld dat tussen de 20 en 24 procent van de aanvragers de informatie hierover moeilijk vindbaar, onduidelijk en/of onvolledig vond. Ook bevat informatie over de toegang tot zorg veel jargon. Een onafhankelijke cliëntondersteuner kan een zorgvrager helpen met informatie en advies om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders. Cliënten maken echter relatief weinig gebruik van de hulp van de gratis onafhankelijke cliëntondersteuner, omdat zij er niet van op de hoogte zijn dat zij daar recht op hebben.

Positief in dit verband is dat een aantal gemeenten in het project 'Koplopers Cliëntondersteuning' samenwerken om de cliëntondersteuning beter bekend te maken bij mensen die er mogelijk baat bij hebben. Een ander mooi initiatief is de toegankelijke vragenlijst van 'Zorgkaart Nederland', die in eenvoudige taal is opgesteld en die in samenwerking met een organisatie van mensen met een verstandelijke beperking is ontwikkeld.¹⁴⁹

Wat de toegang tot zorgvoorzieningen en diensten ook belemmert voor mensen met een beperking, is dat veel informatie alleen online beschikbaar is. Daardoor is deze voor sommige groepen moeilijk of niet te vinden. Bijvoorbeeld voor groepen die geen of weinig toegang tot internet hebben, zoals mensen met een visuele of (licht) verstandelijke beperking. Stichting Accessibility constateert in een onderzoek uit 2018 dat de digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking nog onvoldoende is geregeld in de zorgsector. Zo is de helft van de websites die onderzocht is, bijvoorbeeld van ziekenhuizen, tandartsen en huisartsen, slecht te bedienen met behulp van een toetsenbord en zijn er bij ruim 90 procent van de onderzochte websites problemen met het contrast van tekst geconstateerd. Volgens artikel 2a van de WGBH/CZ moeten ook online aanbieders hun goederen en diensten evenwel geleidelijk aan toegankelijk maken.

7.3 Toegankelijkheid en financiering van zorg

Mensen met een beperking lopen regelmatig tegen extra zorgkosten aan die de zorg voor hen ontoegankelijk kunnen maken. Het gaat dan om kosten buiten de ziektekostenverzekering en het eigen risico om, zoals het betalen voor medicijnen, pijnstillers of vitamines en wondverzorgingsmiddelen. Deze bijkomende zorgkosten komen boven andere extra kosten die mensen hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om vervoerskosten, aanpassingen aan de woning of huishoudelijke hulp. Deze extra kosten kunnen gevolgen hebben voor de toegankelijkheid van de zorg. Uit onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland blijkt bijvoorbeeld dat mensen met een beperking zorg uitstellen. Ruim een kwart van de deelnemers aan dat onderzoek geeft aan dat ze wel eens hebben afgezien van zorg vanwege de kosten. Van die groep zegt meer dan de helft dat het afzien van zorg gevolgen heeft gehad. Ze hadden (langer) last van pijn of kregen meer klachten.

Al langere tijd ontvangen patiëntenorganisaties signalen over stapeling van zorgkosten. Om deze te beperken heeft de regering inmiddels een aantal waardevolle maatregelen genomen. Zo is in 2019 het zogenoemde abonnementstarief ingevoerd voor maatwerkvoorzieningen. Omdat de invoering van het abonnementstarief een nieuwe maatregel is, zijn de precieze effecten nog moeilijk te duiden. Volgens een aantal belangenorganisatie is deze maatregel een waardevolle stap voor het financieel toegankelijk houden van zorg. Gemeenten daarentegen vrezen onder meer een aanzuigende werking. Zij verwachten dat meer mensen een aanvraag voor ondersteuning gaan doen bij de gemeenten. De Afdeling advisering van de Raad van State waarschuwde in haar advies dat 'de (schaarse) collectieve middelen die beschikbaar zijn voor WMO-voorzieningen na invoering van het abonnementstarief feitelijk verdeeld gaan worden over een grotere groep.' De Afdeling zag een gevaar voor verschrping van het voorzieningenniveau of de kwaliteit van voorzieningen op decentraal niveau, wanneer een stijging van de vraag onvoldoende of niet snel genoeg wordt gefinancierd. In dit licht noemde de Afdeling het niet ondenkbeeldig dat invoering van het abonnementstarief op termijn juist diegenen (met de laagste inkomens) treft die niet via een andere route dan de gemeente voorzieningen kunnen inkopen. De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wil de resultaten van de invoering van het abonnementstarief jaarlijks monitoren. Op basis van hun eigen voorlopige cijfers en waarnemingen zagen sommige gemeenten in het voorjaar van 2019 een toename van het aantal meldingen en aanvragen voor ondersteuning.



Carla Vriesde (55) uit Amsterdam geeft als ervaringsdeskundige van MEE Amstel & Zaan workshops en gastlessen over het leven met een beperking, bijvoorbeeld bij zorgopleidingen en het UWV. Ze gaat met cliëntenondersteuners mee om mensen te begeleiden in het omgaan met hun beperking.

‘De juiste informatie vinden over hulp kost veel moeite’

'Sinds tien jaar zit ik een rolstoel door drie chronische ziektes. Ik ben geamputeerd aan beide onderbenen en een onderarm. En doordat ik twee keer een hersenbloeding heb gehad, heb ik last van vergeetachtigheid en vermoeidheid.'

Ik heb hulpmiddelen nodig, zoals een rolstoel, een aangepast toilet en elektrisch bedienbare gordijnen. Het is fantastisch dat je die krijgt, maar het kost maanden en soms halve jaren voor het zover is. Leveranciers van hulpmiddelen moeten ook voor elke reparatie of aanpassing toestemming vragen. Zelfs toen mijn voordeur stuk was, zeiden ze: "We moeten eerst de gemeente bellen voor toestemming". Veel dingen zijn slechts tot op zekere hoogte geregeld. De lift die me in de douche hoort te brengen, stopt bijvoorbeeld bij de deur. Vanaf dat punt moet ik mezelf voorttrekken naar de douche, wat niet goed is voor mijn ene arm.

Spanning

Eens per week komt er hulp in de huishouding. Het persoonsgebonden budget (pgb) dat ik daarvoor heb, moet ik jaarlijks opnieuw aanvragen. Iemand van de gemeente komt kijken en ik moet lijsten invullen met wat ik allemaal niet kan. Dat is niet fijn, want ik wil bezig zijn met wat ik wél kan. En het geeft spanning: krijg ik hulp, hoeveel, wanneer hoor ik het? Tot nu toe worden het elk jaar minder uren, terwijl dat eigenlijk niet kan. Bij blijvende beperkingen zou zo'n besluit langer moeten gelden. Mijn benen gaan echt niet meer aangroeien. Je ziekte en beperkingen, die heb je nu eenmaal, maar dit soort dingen is eigenlijk het vermoeiendst.

Het aanvragen van mijn hulphond was ook een heel verhaal. Eerst zei de zorgverzekeraar dat dit onmogelijk was, omdat ik niet kon staan. Maar daarom wilde ik nou net een hulphond! Ik belde opnieuw, in de hoop iemand anders aan de lijn te krijgen. De volgende vertelde dat het ervan afhangt of je door de inzet van een hond verpleeguren kunt schrappen. Dat was op dat moment niet het geval, maar wel twee jaar later toen ik vanwege mijn amputaties een tillift kreeg. Ik kan me nu met mijn hond redden zonder verpleging. Hij helpt bijvoorbeeld met aan- en uitkleden en doet deuren open en dicht.

Bijdehandje

Goede hulp vinden met je pgb is lastig, omdat je niet weet of mensen betrouwbaar zijn. Ik klopte toch maar aan bij een grote zorgorganisatie, maar die stuurde elke week iemand anders. Telkens moest ik zo iemand wegwijs maken, en met mijn slechte concentratievermogen was ik na afloop kapot. Gelukkig maakt mijn buurvrouw nu wekelijks schoon. Het zou mooi zijn als hier iets anders voor bestond dan de commerciële bemiddelaars, die veel geld inhouden. De juiste informatie vinden over hulp kost moeite. Je moet veel zelf op internet zoeken, of het lef hebben nog een keer te bellen. Ik ben een bijdehandje, ik kom er uiteindelijk wel, maar dan nóg.'



Hoofdstuk 8

Toegankelijkheid van huisvesting

Artikel 9(1)(a) van het verdrag verplicht de overheid tot het nemen van maatregelen om barrières voor toegankelijkheid van gebouwen weg te nemen, waaronder die voor de eigen woning. Het gaat hierbij in beginsel om de fysieke toegankelijkheid van woningen. Er is een breed scala aan barrières die toegankelijkheid van de woning in de weg kunnen staan, zoals drempels voor mensen met een mobiliteitsbeperking of steile of onregelmatige traptreden voor mensen met een visuele beperking. Toegankelijkheid van de woning kan ook essentieel zijn voor de veiligheid om zich vrij in de woning te kunnen bewegen, bijvoorbeeld in geval van brand.



Het vinden van een toegankelijke woning voor mensen met een beperking is niet altijd eenvoudig. Het is bekend dat de woningmarkt in Nederland onder druk staat. Voor veel mensen met en zonder handicap is het moeilijk een passende woning te vinden. Voor mensen met een beperking levert dat in het bijzonder problemen op: zij stellen, afhankelijk van hun beperking, immers extra eisen aan een woning ten opzichte van mensen zonder beperking. Op een toch al krappe woningmarkt is het daardoor voor hen extra lastig om een passende en toegankelijke woning te vinden. De overheid heeft een aantal instrumenten die dit kunnen bevorderen en barrières kunnen weghalen. De belangrijkste daarvan is het Bouwbesluit 2012. De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) is ook relevant: via de WMO kunnen aanpassingen in een bestaande woning gerealiseerd worden om de woning toegankelijker te maken voor bewoners met een beperking.

8.1 Fysieke toegankelijkheid

Hoofdstuk 4 van het Bouwbesluit 2012 stelt een aantal minimumeisen aan de toegankelijkheid van nieuwbouwwoningen. Deze regels zijn echter alleen van toepassing op hoogbouw en grotere huizen; bestaande bouw en kleinere en gelijkvloerse nieuwbouw zijn van de toegankelijkheidseisen uitgezonderd. In de voorgaande rapportages over het VN-verdrag handicap in 2017 en 2018 heeft het College dit als knelpunt benoemd. Bij de toekomstige inwerking-treding van de Omgevingswet zal het Besluit bouwwerken leefomgeving (BBL) het huidige Bouwbesluit vervangen. Dat besluit zal eisen stellen aan de toegankelijkheid van nieuw te bouwen gebouwen. Het geleidelijk aan toegankelijk maken van bestaande bouw blijft een punt van aandacht.

In 2018 is het eerder genoemde actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' gepresenteerd dat tot stand is gekomen in samenwerking met stakeholders uit de bouw en representatieve organisaties voor mensen met een beperking. Dit plan formuleert een aantal richtlijnen en te nemen maatregelen om toegankelijkheid van woningen te verbeteren, en daarmee te voldoen aan de eisen van het verdrag.

Het College heeft eerder geconstateerd dat het actieplan een goede ontwikkeling is omdat het toegankelijkheid op de agenda zet. Het is bovendien een goede manier om mensen met een beperking zelf te betrekken bij het formuleren van beleid en afspraken met de bouwsector. Dit is in lijn met artikel 4, derde lid, van het verdrag, dat partijen verplicht mensen met een handicap te consulteren en te betrekken bij de ontwikkeling van wetgeving en beleid dat hen aangaat.

Voor toegankelijkheid bij de bouw brengt het College een drietal aandachtspunten bijzonder onder de aandacht. Met belangenorganisatie Ieder(in) is het College van mening dat er ook aandacht moet zijn voor de toegankelijkheid van woningen vanaf de openbare weg en niet alleen van de woning zelf. De Nationale Omgevingsvisie heeft hier terecht aandacht voor. Omdat de uitvoering hiervan ook bij provincies en gemeenten ligt, verdient het aanbeveling dat wegbeheerders aandacht blijven houden voor bereikbaarheid van woningen vanaf de openbare weg voor mensen met een beperking.

Een tweede aandachtspunt betreft de toegankelijkheid van woningen, anders dan fysieke toegankelijkheid: bijvoorbeeld de beschikbaarheid van prikkelarme woningen voor mensen met autisme. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft in een brief aan de Tweede Kamer aangegeven dat hierover nadere afspraken moeten worden gemaakt tussen gemeenten en woningbouwcorporaties. Sociale huurwoningen die beschikbaar komen voor mensen met psychische beperkingen lijken zich steeds meer te concentreren in bepaalde buurten. Het College beveelt aan dat de betrokken overheden ook dit punt op de agenda houden en daarover nauw overleg plegen met mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Ten derde vraagt het College aandacht voor het feit dat het actieplan weinig concrete maatregelen over bestaande bouw en verbouw bevat. Het actieplan benoemt het belang van het vergroten van het bewustzijn rond toegankelijkheid bij bouw en renovaties of verbouw. Daarbij stelt het actieplan dat bij verbouw een woning in ieder geval niet minder toegankelijk moet worden dan voor de verbouw. Het College stelt dat een nadere uitwerking evenwel in de geest van het verdrag zou zijn. Gezien de beperkte hoeveelheid woningen die in Nederland jaarlijks wordt bijgebouwd, zullen de meeste mensen met een beperking immers toch naar bestaande bouw moeten verhuizen. Dit alles leidt tot de slotsom dat bijzondere aandacht voor toegankelijkheid en financiering bij de verbouwing van bestaande woningen nog steeds gewenst is om uiteindelijk de beschikbaarheid van het aantal daadwerkelijk toegankelijke woningen voor mensen met een beperking te vergroten.

Een kwestie waar het College aandacht voor wil vragen is de beschikbaarheid van toegankelijke studentenwoningen of studentenkamers. In het algemeen is er al een tekort aan studentenwoningen in de meeste universiteitssteden. Binnen die al beperkte beschikbaarheid van studentenwoningen is het voor studenten met een beperking extra lastig om een passende kamer te vinden, zo stelt belangenorganisatie Platform Onbeperkt Studeren.

Problemen die studenten met een beperking ervaren bij het vinden van een kamer zijn divers van aard. Zo zijn veel studentenkamers niet rolstoeltoegankelijk, bijvoorbeeld omdat ze alleen via de trap bereikbaar zijn.

Dat geldt in het bijzonder in studentensteden, waar veel studentenkamers zijn gesitueerd in oude stadscentra met relatief oude huizen met meerdere verdiepingen. Daarnaast zijn hospiteeravonden vaak een forse drempel voor studenten met een beperking. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor studenten met een depressie of een autisme spectrum stoornis (ASS), voor wie een hospiteeravond waar ze zich 'op hun best' moeten presenteren om een kamer te krijgen, een forse opgave is. Platform Onbeperkt Studeren merkt daarover op dat studenten met een beperking bij zo'n hospiteeravond zelden de kamer krijgen. Ook kan wonen in een druk studentenhuis voor hen een belemmering zijn.

Het College ziet in dit kader ook een aantal positieve ontwikkelingen. Een aantal studentenhuisvestingscorporaties hebben al een paar jaar speciale programma's voor studenten met een beperking. Woningbouwcorporatie SSH Student Housing, actief in verschillende steden, biedt in het programma 'Wonen op Maat' mogelijkheden voor studenten met een lichamelijke beperking om een gelijkvloerse of anderszins aangepaste woning te vinden. Ook is er begeleid wonen voor studenten met beperkingen door ASS.¹⁷⁵ Corporaties in andere steden, kennen vergelijkbare programma's.

Niettemin geeft Platform Onbeperkt Studeren aan dat de betreffende woningen niet altijd aansluiten op de woonbehoeften van studenten met een beperking.

Zo wordt studenten met een fysieke beperking een gelijkvloerse studio aangeboden, maar niet in, of als onderdeel van een studentenhuus. Dit terwijl juist huisgenoten belangrijk kunnen zijn voor hun ondersteuning en het daadwerkelijk kunnen deelnemen aan de studentengemeenschap. Dit betekent dat studentenhuusvestingsorganisaties, om geleidelijk zorg te dragen voor de algemene toegankelijkheid van hun accommodaties voor studenten met een beperking, nauw overleg moeten voeren met studenten met een beperking en hun belangenvertegenwoordigers.

8.2 Toegankelijkheid van informatie en communicatie

Zoals hierboven al aangegeven, is er niet altijd adequate informatie voorhanden over WMO-voorzieningen met betrekking tot passende huisvesting binnen een bepaalde gemeente. Dit knelt temeer als mensen een complexere zorgaanvraag hebben en meerdere voorzieningen nodig hebben die door verschillende zorgaanbieders kunnen worden geleverd. Dit zal relatief vaak voorkomen wanneer iemand met een beperking verhuist en in zijn of haar nieuwe woning zowel voorzieningen nodig heeft voor het toegankelijk maken van de woning als voor zorgvragen die samenhangen met de nieuwe woonsituatie. Wanneer het gaat om mensen met een verstandelijke beperking is de noodzaak van toegankelijke en begrijpelijke informatie over de beschikbare voorzieningen in de nieuwe gemeente des te belangrijker, omdat zij ook al drempels ervaren bij het vinden van informatie die voor anderen begrijpelijk is.

8.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

Veel mensen met een beperking hebben aanpassingen aan hun woning nodig. Dit geldt zowel voor mensen met een fysieke beperking, die bijvoorbeeld aanpassingen nodig hebben om over drempels heen te kunnen, trapliften voor rolstoelgebruikers of andere aanpassingen, als voor mensen met een verstandelijke beperking, die begeleiding nodig kunnen hebben bij het wonen. Voor dergelijke aanpassingen of begeleiding is er de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De WMO wordt uitgevoerd door de gemeente, wat betekent dat mensen zich voor een aanvraag voor een aanpassing tot de gemeente waar ze woonachtig zijn kunnen wenden.

Deze decentrale uitvoering betekent dat wanneer iemand met een beperking verhuist, alle WMO-aanvragen opnieuw moeten worden gedaan in de gemeente waar die persoon naartoe verhuist. Niet iedere gemeente heeft dezelfde contracten gesloten met zorgverleners of stelt hetzelfde budget beschikbaar. Het kan voor aanvragers onduidelijk zijn of ze recht hebben op dezelfde voorzieningen in de gemeente waar ze naartoe verhuizen als in de gemeente waar ze vandaan komen. Informatie daarover is niet altijd eenvoudig verkrijgbaar. Daarnaast heeft iedere gemeente eigen beleid omtrent het al dan niet verlenen van bepaalde voorzieningen. Dat kan betekenen dat een aanvrager bij verhuizing niet automatisch dezelfde voorzieningen en aanpassingen houdt als in de vorige woonplaats.

Deze problematiek ligt dicht aan tegen grondbeginselen van het verdrag als persoonlijke autonomie en de vrijheid om zelf keuzes te maken, maar er is ook een duidelijke link met toegankelijkheid. Een WMO-aanvraag kan immers vaak pas gedaan worden als iemand al woonachtig is in een gemeente, terwijl beschikbare hulpmiddelen vaak alweer moeten worden ingeleverd bij de gemeente van waaruit hij of zij vertrekt. Dit betekent dat iemand verstoken is van voorzieningen of aanpassingen die essentieel kunnen zijn voor de toegankelijkheid van de woning, zolang er nog geen beslissing over de aanvraag is genomen. De wachttijd is nog langer wanneer de gemeente negatief op de aanvraag besluit en de aanvrager in bezwaar en beroep gaat.

‘Een prikkelarme woning vinden is lastig’



Mariska van Dasselaar (36) uit Arnhem werkt als ervaringsdeskundige bij MEE Gelderse Poort. Ze heeft autisme, hooggevoeligheid en een angststoornis. Ze beheert de sociale media van het project Ervaar MEE. Op de wekelijkse inloop biedt ze een luisterend oor, geeft ze tips en verwijst ze door naar hulp of lotgenotencontacten.



'Door mijn autisme heb ik een grote prikkelgevoeligheid en ben ik heel gevoelig voor geluiden, van burens of van buiten. Het zoeken van een geschikte woning was heel lastig. Ik had voor mijn huidige woning een urgentie, omdat ik door omstandigheden mijn vorige huis moest verkopen. Meestal verwijst de woningcorporatie je dan naar een studentenkamer, maar met mijn autisme was dat geen optie. Zo'n medische urgentie is een groot voordeel, alleen is het lastige dat je die kwijtraakt als je op een woning reageert en die vervolgens weigert. Dat gaf veel keuzestress.

Gehorigheid

Sociale huurwoningen binnen mijn budget zijn vaak oud en gehorig. Je krijgt als woningzoekende weinig informatie over de woningen die te huur zijn. Ik dacht: laat ik een eengezinswoning nemen, dan heb ik geen burens boven of onder me. Maar het is een jarenvijftigwoning en die is heel gehorig. Ik hoor mijn burens hoesten, praten en door hun woonkamer lopen.

Eén van mijn burens draait graag muziek, ook 's avonds. Door gesprekken heb ik met haar hierover afspraken kunnen maken. Ik heb best vaak voor haar deur gestaan, wat ik verschrikkelijk eng vond. In het begin stond ik te trillen op mijn benen. Uiteindelijk kreeg ik meer het gevoel dat ik in mijn recht stond en kon ik vanuit mijn kracht rustig met haar praten. De buurvrouw veranderde haar gedrag overigens pas echt toen een andere buurvrouw er ook wat van zei.

Speciale woningen

Het liefst zou ik hebben dat er speciale woningen zijn voor mensen met prikkelgevoeligheid. Of voor mensen die autisme hebben en zelfstandig kunnen wonen. Zodat je met gelijkgestemden op een rij woont en bijvoorbeeld ook bijeenkomsten kunt organiseren waar je makkelijk met elkaar in gesprek komt. Het liefst nieuwbouw, zodat geluiden minder doorklinken, of andere woningen die goed geïsoleerd zijn. Voor zo'n woning zou je dan een indicatie moeten hebben.

Ik zou het ook fijn vinden als de woningcorporatie een traject heeft voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Voor mensen met autisme is het heel lastig om keuzes te maken. En ook om de woningcorporatie te bellen voor informatie over een woning. Veel mensen durven daarom bijna niet op woningen te reageren. Het zou veel keuzestress kunnen schelen als iemand een gesprek met je voert over je woonwensen en helpt bepalen welke woningen voor jou wel en niet geschikt zijn. Er is vaak wel hulp voor mensen met een lichamelijke beperking, maar niet voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Terwijl die het soms heel moeilijk hebben.'

Hoofdstuk 9

Slotbeschouwing

Op 14 juli 2019 was het precies drie jaar geleden dat het VN-verdrag handicap voor Nederland bindend werd. In dit rapport doet het College voor de Rechten van de Mens als toezichthouder verslag van zijn bevindingen over de implementatie van het verdrag in Nederland over de uitvoering van een deel van het verdrag in de periode 14 juli 2016 tot 14 juli 2019.

Het onderwerp van de monitor is toegankelijkheid van goederen en diensten in het privaat en het publiek domein. Deze keuze is gemaakt in nauw overleg met personen met een beperking en hun belangenorganisaties. Toegankelijkheid is een randvoorwaarde voor volwaardige deelname aan de samenleving. Bovendien is toegankelijkheid een voorwaarde om andere rechten uit het verdrag te verwezenlijken. Het recht op onderwijs is bijvoorbeeld moeilijk uit te oefenen als schoolgebouwen niet voldoende rolstoeltoegankelijk zijn of als er geen lesmateriaal beschikbaar is voor mensen met een visuele beperking. Toegankelijkheid als grondbeginsel is aldus nauw verbonden met volledige en daadwerkelijke participatie en opname in de samenleving en ook met andere grondbeginselen van het verdrag als persoonlijke autonomie, waaronder de vrijheid om zelf keuzes te maken en de onafhankelijkheid van personen met een beperking. Deze monitor geeft inzicht in de implementatie van het verdrag rond toegankelijkheid van goederen en diensten in Nederland voor personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele en/of zintuiglijke beperkingen. Het College besteedt in de monitor aandacht aan de toegankelijkheid van goederen en diensten in verschillende sectoren en domeinen: het culturele leven, recreatie en sport, de detailhandel en horeca, het betalingsverkeer en verzekeringen, het vervoer, het onderwijs, de zorg en huisvesting.

9.1 Drie aspecten van toegankelijkheid

Het VN-comité voor de rechten van mensen met een beperking onderscheidt drie aspecten van toegankelijkheid, die ook in deze monitor aan bod zijn gekomen: ten eerste fysieke toegankelijkheid, ten tweede toegankelijkheid van informatie en communicatie en ten derde toegankelijkheid van dienstverlening.

Het College benadrukt dat deze aspecten onderling nauw met elkaar samenhangen en dat zij samen de toegankelijkheid van een dienst of goed bepalen: als de informatie van een reis-app gedateerd is of ontoegankelijk is voor mensen met een beperking, of de dienstverlening in het openbaar vervoer is niet op orde, kunnen mensen met een beperking feitelijk geen gebruik maken van het openbaar vervoer, ook al zijn de voertuigen (zoals bussen en treinen) fysiek nog zo goed toegankelijk.

In de onderzochte periode (juli 2016 tot juli 2019) heeft zich een aantal positieve ontwikkelingen voorgedaan voor verschillende aspecten van toegankelijkheid van goederen en diensten. Deze benoemt het College hierna als eerste. Daarna volgt bespreking van de voornaamste knelpunten in de verschillende sectoren en domeinen. Deze monitor sluit af met aanbevelingen aan de overheid en een aantal oproepen aan private aanbieders van goederen en diensten.

9.2 Schijnwerpers op toegankelijkheid

Allereerst merkt het College op dat toegankelijkheid in de gemonitorde periode een belangrijk thema was bij de uitvoering van de verplichtingen uit het VN-verdrag handicap in Nederland. In de eerste drie jaar heeft de overheid stappen gezet die aanzienlijk zijn in aantal en kwaliteit. Bovendien valt op dat het verdrag steeds meer leeft, niet alleen bij mensen met een beperking maar ook bij bestuur en beleidsmakers op Rijks- en lokaal niveau. Het College merkt op dat het verdrag kennelijk beantwoordt aan een grote behoefte. Het College constateert in deze monitor dat er positieve ontwikkelingen zijn die de toegankelijkheid van goederen en diensten op alle terreinen hebben verbeterd. Zowel publieke aanbieders als private aanbieders - al dan niet volgend op wetgeving, beleid en andere activiteiten van overheidswege – hebben daartoe initiatieven genomen. Belangrijk, ook voor de toekomst, is de verplichting die sinds 14 juli 2016 - ter uitvoering van het verdrag - in de WGBH/CZ is opgenomen om er geleidelijk voor zorg te dragen dat de algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking verbetert. Deze algemene verplichting geldt ook bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten.

Kort weergegeven zijn er vooral voor fysieke toegankelijkheid goede stappen gezet, al blijft ook op dat punt nog verbetering nodig. Wat betreft de toegankelijkheid van informatie en communicatie komen verbeteringen op gang, maar is nog veel werk te verrichten. Wat betreft de toegankelijkheid bij dienstverlening zijn op sommige terreinen initiatieven genomen, bij het reizen met de trein bijvoorbeeld, maar op vrijwel alle terreinen vraagt dit onderwerp om meer aandacht. Omdat de drie aspecten van toegankelijkheid onderling nauw met elkaar samenhangen, benadrukt het College het belang dat inspanningen op het fysieke vlak gepaard gaan met inspanningen op de andere vlakken, omdat de toegankelijkheid van goederen en diensten anders niet of slechts ten dele gerealiseerd wordt.

Het College constateert tevens dat de overheid al veel heeft gedaan aan bewustwording van de rechten van mensen met een beperking, bijvoorbeeld in het Rijksbreed programma 'Onbeperkt meedoen'. Ook kan gedacht worden aan de actieplannen die de overheid voor verschillende sectoren heeft ontwikkeld, in samenwerking met private partijen en (zelf)organisaties van mensen met een beperking. Deze 'multi-stakeholder' actieplannen zijn in de geest van het verdrag. Voor de uitvoering daarvan is samenwerking tussen overheid, private aanbieders en personen met een beperking en hun belangenorganisaties essentieel. Werken aan de verbetering van toegankelijkheid van goederen en diensten is geen gunst of een kwestie van goede wil, maar een mensenrechtelijke noodzaak op grond van verdrags- en (daaruit voortvloeiende) wettelijke verplichtingen.

Het College doet de overheid dan ook allereerst de volgende aanbeveling:

Zet de samenwerking met particuliere aanbieders van goederen en diensten structureel voort, met als doel:

- het bewustzijn te vergroten van de noodzaak van toegankelijkheid voor mensen met verschillende soorten beperkingen;
- goede voorbeelden uit te wisselen;
- in samenwerking met (zelf)organisaties van mensen met een beperking te komen tot een effectieve aanpak van belemmeringen van toegankelijkheid.

Houd daarbij aandacht voor de samenhang tussen de verschillende aspecten van toegankelijkheid: fysiek, informatie en communicatie en bij dienstverlening.

9.3 Ontwikkelingen rond fysieke toegankelijkheid

Het College ziet veel positieve ontwikkelingen op het terrein van de fysieke toegankelijkheid van goederen en diensten. Zo zijn de voertuigen van het openbaar vervoer (zoals treinen en bussen) in de meeste gevallen fysiek toegankelijk. Ook musea, theaters, bioscopen en bibliotheken zijn in vele gevallen fysiek toegankelijk. Het valt op dat daarbij ook particuliere initiatieven zijn genomen. Het College vindt dit een positieve ontwikkeling met het oog op de verplichting in de WGBH/CZ, op grond waarvan commerciële aanbieders hun goederen en diensten geleidelijk toegankelijk moeten maken voor mensen met een beperking.

Positief is ook het aanbod van fysiek aangepaste studentenwoningen door studentenhuisvestingscorporaties in verschillende steden. Hetzelfde geldt voor het actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw'. Daarbij is belangrijk dat mensen met een beperking zijn betrokken. Dat schrijft het verdrag ook voor. Het actieplan vormt een belangrijke stap om te zorgen voor toegankelijkheid van gebouwen voor mensen met een fysieke of visuele beperking. Een goede ontwikkeling is ook dat voor de toekomst, na de inwerkingtreding van de Omgevingswet, is voorzien in aanvullende eisen aan de toegankelijkheid van nieuwbouw.

De winst die is geboekt met de verbetering van de fysieke toegankelijkheid neemt niet weg dat ook op dit vlak nog veel moet gebeuren. Zo maakt afwezigheid van ribbeltegels of andere markering dat mensen met een visuele beperking de weg naar geldautomaten niet zelfstandig kunnen vinden. Bij het vervoer zijn bussen, treinen en metro's veelal wel toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking, maar is de omgeving van stations en bushaltes dat nog niet in gelijke mate. Dat maakt het openbaar vervoer als geheel nog steeds verminderd toegankelijk. Hetzelfde geldt voor de toegangswegen naar woningen vanaf de openbare weg: ook die zijn vaak niet goed toegankelijk voor mensen met een mobiliteits- of visuele beperking.

Een volgend knelpunt is dat bestaande woningen en gebouwen vaak nog fysiek ontoegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Uit de monitor komt naar voren dat het met de toegankelijkheid van (kleinere) winkels en horecagelegenheden over het algemeen nog niet goed gesteld is. Dit heeft onder meer te maken met smalle in- en doorgangen, steile trappen en onbereikbare en ontoegankelijke wc's. Het Besluit bouwwerken leefomgeving, dat in de toekomst het huidige Bouwbesluit 2012 vervangt, zal eisen aan de toegankelijkheid van nieuwbouw stellen. Het geleidelijk aan toegankelijk maken van bestaande bouw blijft een punt van aandacht. Dit geldt temeer daar veel mensen met een beperking, met inbegrip van studenten, zijn aangewezen op bestaande bouw. Het College dringt er bij de overheid op aan om te onderzoeken hoe het aanbod van passende woningen voor mensen en specifiek ook studenten met een beperking, te vergroten. Renovaties en verbouwingen kunnen worden aangegrepen als een goede gelegenheid om bestaande woningen en gebouwen geleidelijk aan te passen.

Ook de ontoegankelijkheid van bestaande schoolgebouwen merkt het College aan als een knelpunt dat vraagt om prioriteit. Uit deze monitor blijkt dat grote gebouwen in grote delen van het primair en voortgezet onderwijs niet rolstoeltoegankelijk zijn en/of over een mindervalidentoilet beschikken. Dit heeft tot gevolg dat het onderwijs voor leerlingen met een mobiliteitsbeperking ontoegankelijk is. Het College doet in het licht van het voorgaande een specifieke aanbeveling over de toegankelijkheid van schoolgebouwen.

Stel termijnen waarbinnen schoolgebouwen in het primair en voortgezet onderwijs fysiek toegankelijk moeten zijn voor leerlingen met een beperking en organiseer tussentijdse evaluaties aan de hand van concrete doelen.

9.4 Ontwikkelingen rond toegankelijkheid van informatie en communicatie

Gelet op de huidige sterk gedigitaliseerde informatie-samenleving (met internet, apps, video's, websites, webshops, games et cetera) is veel informatie over zorg- en sportvoorzieningen, goederen, reizen, cultuuraanbod beschikbaar op internet. Goederen kopen en bankzaken regelen gebeurt ook in toenemende mate via internet. Toegang tot online informatie en informatiekanaalen is voor alle mensen - met en zonder een beperking - onontbeerlijk. Dit geldt temeer in crisissituaties. In deze monitor komt de noodzaak van maatregelen aan bod om de veiligheid van mensen met een auditieve beperking te garanderen in het geval van evacuaties tijdens een hotelovernachting. Maar ook tijdens bijvoorbeeld een festival moet informatie beschikbaar zijn voor mensen met beperkingen en festivalmedewerkers zodat zij weten wat te doen in geval van nood.

Het College roept aanbieders van goederen en diensten op om toegankelijkheid van informatie voor noodsituaties met voorrang te borgen voor mensen met beperkingen.

Het College signaleert dat in verschillende sectoren een begin gemaakt is met het toegankelijk maken van informatie en communicatie over goederen, diensten en voorzieningen voor mensen met een beperking. Positief is bijvoorbeeld dat er reis-apps zijn ontwikkeld waarmee mensen zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen. Ook zijn er bank-apps waarmee mensen betalingen kunnen doen en bankzaken kunnen regelen. Deze tools kunnen voor een deel het wegvallen van fysieke banklocaties compenseren. Ook is de digitale leerweg die in het onderwijs wordt gebruikt deels toegankelijk voor veel leerlingen met een beperking. In de zorg is in samenwerking met een zelforganisatie van mensen met een beperking een digitale zorgkaart ontwikkeld. De digitale toegankelijkheid van informatie en communicatie die al is verwezenlijkt, laat zien welke kansen digitalisering (juist) voor mensen met een beperking biedt en hoe behulpzaam deze kan zijn voor het zelfstandig deelnemen aan de samenleving.

Niettemin is er nog een weg te gaan om (digitale) informatie vindbaar en toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Dit geldt voor mensen met verschillende typen beperkingen (fysiek, mentaal, intellectueel en zintuiglijk). Zo blijkt uit deze monitor dat websites van gemeenten en winkels veelal nog ontoegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dit heeft nadelige gevolgen voor hun mogelijkheden om bijvoorbeeld online te winkelen of om informatie te vinden over waar zij kunnen sporten. Dit is een knelpunt in verschillende sectoren en domeinen, waar het College dan ook met klem aandacht voor vraagt. Daarbij wijst het College nadrukkelijk op de door het verdrag ingegeven wettelijke verplichting om bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten geleidelijk zorg te dragen voor algemene toegankelijkheid. Het zou grote commerciële spelers sieren om daarbij het voortouw te nemen.

Het College roept grote commerciële webshops op om actief invulling te geven aan het creëren van digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

9.5 Ontwikkelingen met betrekking tot de dienstverlening

In deze monitor signaleert het College dat informatie over wet- en regelgeving nog te vaak ontoegankelijk is. Het gaat onder meer om informatie over passende zorg en het budget voor aanpassingen aan de woning en ondersteuning bij zelfstandig wonen, die op de websites van gemeenten staat. Het College ziet ontoegankelijkheid van deze informatie, met name op het terrein van zorg en huisvesting, als een knelpunt in het licht van het verdrag. Toegang tot adequate informatie over passende zorg- en woonvoorzieningen raakt aan de rechten op zorg en zelfstandig wonen van mensen met een beperking. Deze rechten mogen niet onder druk komen te staan. Verplichtingen op dat vlak rusten ook op gemeenten. Binnen hun taken en bevoegdheden hebben zij de verantwoordelijkheid om te zorgen dat informatie digitaal toegankelijk is voor mensen met uiteenlopende beperkingen. Ook hier geldt dat nauw overleg met mensen met een beperking essentieel is. In het licht van deze bevindingen doet het College de volgende aanbeveling aan Rijk en gemeenten.

Ontwikkel in nauw overleg met (zelf)organisaties van mensen met een beperking toegankelijke informatievoorziening over goederen en diensten, zoals zorg, wonen en sport op lokaal niveau.

Positieve ontwikkelingen ziet het College ook in de dienstverlening aan mensen met een beperking. Zo zijn er meerdere initiatieven voor speciale reisassistentie die het reizen met het reguliere openbaar vervoer toegankelijk maakt voor mensen met een mobiliteits- of visuele beperking, en maakt een initiatief als Het Juiste Loket mensen wegwijs in de complexe regel- en wetgeving in de zorg.

De dienstverlening in bussen, met name assistentie en begeleiding door chauffeurs, blijkt daarentegen nog voor verbetering vatbaar. Ook winkel- en horeca-personeel weet vaak niet hoe ze mensen met een beperking kunnen bijstaan en welke service ze klanten en gasten moeten bieden en welke niet. Bewustzijn dat het om rechten gaat, lijkt daarbij te ontbreken. Ook de begeleiding van docenten die leerlingen nodig hebben om aan het reguliere onderwijs te kunnen deelnemen raakt aan toegang tot dienstverlening en kan nog beter. Een knelpunt dat onverminderd aandacht behoeft, betreft de zogenoemde thuiszitters-problematiek: leerlingen die niet naar school kunnen omdat het onderwijs voor hen niet toegankelijk is. Deze problematiek overstijgt overigens het thema van toegankelijkheid en raakt met name aan het recht op onderwijs zoals beschermd in artikel 24 van het VN-verdrag handicap.

9.6 Ter afsluiting

Het College heeft ter afsluiting nog aandacht voor drie aandachtspunten. Ten eerste: toegankelijkheid is geboden voor alle typen beperkingen, en bij de uitvoering van het verdrag is het noodzakelijk dat voor alle groepen aandacht is. Het College constateert dat er relatief minder ontwikkelingen zijn als het gaat om toegankelijkheid tot goederen en diensten voor mensen met een mentale of intellectuele beperking. Een uitzondering vormt de toegankelijkheid van onderwijs. De eerder genoemde negatieve ontwikkeling rondom de thuiszittersproblematiek (paragraaf 9.5) treft vooral leerlingen met een mentale kwetsbaarheid. Voor de uitvoering van het verdrag is het belangrijk dat ook het recht op toegankelijkheid van mensen met dit type beperkingen en kwetsbaarheden wordt gewaarborgd.

Ten tweede is de inbreng van mensen met een beperking bij de uitvoering van het verdrag essentieel. Het gaat daarbij om een verdragseis. Deze eis geldt ook voor het doen van onderzoek naar hoe de toegankelijkheid van de dienstverlening, informatievoorziening en communicatie in het goederen- en dienstenverkeer voor mensen met een beperking kan worden verbeterd. Het College vraagt hiervoor aandacht in de volgende aanbeveling aan de overheid.

Vergroot het bewustzijn van het belang van toegankelijke goederen en diensten voor mensen met verschillende typen beperkingen (fysiek, mentaal, intellectueel of zintuiglijk) onder private en publieke aanbieders van goederen en diensten. Betrek mensen met al deze verschillende beperkingen blijvend bij het ontwikkelen en uitvoeren van actieplannen binnen de verschillende sectoren en bij de evaluatie daarvan.

Ten derde gaat het verdrag over het wegnemen van fysieke en sociale drempels. Fysieke drempels spreken doorgaans meer tot de verbeelding van mensen zonder een beperking dan sociale drempels. Omdat fysieke drempels vaak met praktische maatregelen kunnen worden weggenomen, krijgen ze logischerwijs veel aandacht. Beide typen drempels komen voor in alle sectoren en domeinen. Niet alleen bij huisvesting, zorg en onderwijs, maar ook bij cultuur, sport en reizen, detailhandel en horeca. Omdat in de laatstgenoemde sectoren de nadruk veelal ligt op fysieke drempels, is er bij het opstellen van deze monitor voor gekozen om juist deze sectoren aan het begin van de monitor te behandelen, zodat sociale drempels ook de aandacht krijgen die ze verdienen. Toegankelijkheid van goederen en diensten gaat bijvoorbeeld niet alleen om fysieke toegang tot een bioscoopzaal en het creëren van een rolstoelplaats, maar om de mogelijkheid te hebben om samen met – dus in de directe nabijheid van – een partner of vrienden een filmvoorstelling bij te wonen.

Tot slot, actieplannen en akkoorden die de overheid in samenwerking met private partijen en (zelf)organisaties van mensen met een beperking heeft ontwikkeld, hebben aspecten van toegankelijkheid ontegenzeggelijk op de agenda van diverse sectoren gezet. Het College volgt deze ontwikkelingen met aandacht en heeft belangstelling voor de uitvoering van de diverse plannen. Door tussentijdse evaluaties te organiseren, waarbij ook mensen met een beperking betrokken zijn, houden overheden de regie bij een veelzijdig en belangrijk thema als toegankelijkheid. In dat licht sluit de volgende aanbeveling aan de overheid deze monitor af.

Houd als overheid, ook in de toekomst, regie over de uitvoering van de actieplannen. Ontwikkel mechanismen voor periodieke evaluaties van bestaande en toekomstige actieplannen, in samenspraak met organisaties en vertegenwoordigers van mensen met een beperking. Zorg daarbij voor duidelijke termijnen, benchmarks en afspraken, die naar specifieke partijen bij de actieplannen terug te leiden zijn en uitnodigen tot follow-up.

COLLEGE VOOR

DE RECHTEN
VAN DE MENS

Bronnenlijst

- 1 Zie de preambule van het VN-Verdrag inzake de Rechten van personen met een handicap.
- 2 Zie College voor de Rechten van de Mens, Monitor discriminatiezaken 2018, blz. 5, Tabel 2.
- 3 Naar aanleiding van verzoeken om een oordeel op grond van het gelijke behandelingsrecht.
- 4 De Alliantie wordt gevormd door de volgende organisaties: Coalitie voor Inclusie, Per Saldo, LFB, Ieder(in) en LPGGZ.
- 5 Zie artikel 3(f) van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.
- 6 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General comment no. 2 (2014). Article 9: accessibility, CRPD/C/GC/2 22 May 2014.
- 7 Zie artikel 2 VN-verdrag inzake de rechten van personen met een beperking.
- 8 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General comment no. 2 (2014). Article 9: accessibility, CRPD/C/GC/2 22 May 2014, para. 25.
- 9 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General comment no. 2 (2014). Article 9: accessibility, CRPD/C/GC/2 22 May 2014.
- 10 Kamerstukken II 2018/19, 32757, nr. 154.
- 11 Zie artikel 9 lid 2(b) VN-verdrag inzake de rechten van personen met een beperking.
- 12 Zie artikel 5b en 2 Wet gelijke behandeling handicap/chronische ziekte.
- 13 Zie artikel 2a Wet gelijke behandeling handicap/chronische ziekte.
- 14 Zie artikel 7 Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte.
- 15 Zie artikel 4 lid 3 VN-verdrag inzake de rechten van personen met een beperking.
- 16 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, general comment no. 2 (2014). Article 9: accessibility, CRPD/C/GC/2 22 May 2014, para. 13.
- 17 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Voortgangsrapportage 2019 Onbeperkt meedoen, 2019.
- 18 M. van Dinther, 'Ook voor gehandicapte Zwarte Cross-bezoeker is het dit jaar ongehinderd hoken', de Volkskrant 16 juli 2019.
- 19 Kamerstukken II 2017-2018, 33 990, nr. 63.
- 20 H. van der Reijden e.a., Toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Knelpunten en oplossingen in de praktijk, Amsterdam: RIGO Research en Advies 2019.
- 21 Ibidem., p.15.
- 22 Ibid., p. 17.
- 23 Ibid., p. 21-22.
- 24 Kamerstukken II 2018-2019, 32 757, nr. 154.
- 25 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2017-99, 1 augustus 2017. Zie ook College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2018-144, 21 december 2018 en oordeel 2019-51, 27 mei 2019.
- 26 Voor een oordeel over de (on)toegankelijkheid van een sport-evenement, zie College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2018-63, 5 mei 2018.
- 27 College voor de Rechten van de Mens, Inzicht in Inclusie II, Utrecht 2018.
- 28 C. Leemrijse, H. Kappen, H. Boeije, Sport en bewegen door mensen met een lichamelijke beperking. Belemmeringen en mogelijkheden, Utrecht: NIVEL 2019, p. 38.
- 29 Ibid., p. 31.
- 30 Ibid., p. 11.
- 31 Zie R. van den Dool en C. van Lindert, 'Websheet ontwikkeling sport voor mensen met een lichamelijke beperking', Mulier Instituut, augustus 2018.
- 32 Zie bijvoorbeeld Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Voortgangsrapportage 2019. Onbeperkt meedoen!, Den Haag: VWS 2019, p. 30.
- 33 Alliantiepartners zijn NOC*NSF, VSG, MEE NL, Sportkracht 12, Stichting Life Goals, Jeugdfonds Sport en Cultuur, Fonds gehandicap-tensport, Nationaal ouderenfonds en John Blankenstein Foundation.
- 34 Staatscourant 2018, nr. 57536.
- 35 Zie een blog van C. Kooijman, 'Betaalbare vakanties voor gehandicapten moeilijk te vinden', 9 januari 2018.
- 36 H. Kappen, R. Verkaik, M. Langelaan, H. Boeije, Zien en gezien worden: aard en omvang van ervaren belemmeringen, behoeften en gewenste oplossingen voor participatie van mensen met een visuele beperking, Utrecht: Nivel 2018.
- 37 R. Beenen, S. Eendebak, E. Velleman, Uw winkelmandje is leeg - Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieder van goederen en diensten, Utrecht: Stichting Accessibility 2018.
- 38 Zie artikel 9 lid 2 sub b VN-verdrag handicap.
- 39 Zie artikel 2 lid 1 WGBH/CZ.
- 40 Zie artikel 2a lid 1 WGBH/CZ.
- 41 H. van der Reijden e.a., Toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Knelpunten en oplossingen in de praktijk, Amsterdam: RIGO Research en Advies 2019, p. 14.
- 42 Ibid., p.15.
- 43 Ibid., p.14.
- 44 Ibid., p.15.
- 45 <https://www.ad.nl/gouda/nog-eeen-paar-hobbels-te-nemen-voor-toegankelijke-winkels-in-goudse-binnenstad-a724028c/>.
- 46 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Onbeperkt meedoen, 2019.
- 47 Ibid., p. 15.
- 48 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' (uitvoering motie Volp december 2016), 18 januari 2018.
- 49 Kamerstukken II 2018-2019, 32 757, nr. 154.
- 50 Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw' (uitvoering motie Volp december 2016), 18 januari 2018, p. 11.
- 51 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Voortgangsrapportage Onbeperkt meedoen, 2019, p. 53.
- 52 R. Beenen, S. Eendebak, E. Velleman, Uw winkelmandje is leeg - Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten, Utrecht: Stichting Accessibility 2018.
- 53 Ibid., p.10.
- 54 Ibid., p.16.
- 55 Ibid.
- 56 Ibid.
- 57 Ibid., p. 16-17.
- 58 Zie: <https://zelfscantogankelijkheid.thuiswinkel.org/>
- 59 R. Beenen, S. Eendebak, E. Velleman, Uw winkelmandje is leeg - Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten, Utrecht: Stichting Accessibility 2018, p. 16.
- 60 Zie artikel 2 VN-verdrag handicap en artikel 2 lid 1 WGBH/CZ.
- 61 KNGF Geleidehonden, 'Deur staat op kier voor geleidehond', 17 januari 2019.
- 62 Zie artikel 2 lid 2 WGBH/CZ.
- 63 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2017-10, 9 februari 2017.
- 64 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2017-104, 7 september 2017.
- 65 Naar aanleiding van het oordeel van het College is de verzoekster in de zaak een civiele procedure gestart bij de kantonrechter. In een tussenvonnis van 24 juli 2019 is door de kantonrechter bepaald dat beide partijen op 9 december 2019 in persoon voor de rechter dienen te verschijnen om nadere inlichtingen te verstrekken.
- 66 Het College honoreerde het beroep op de veiligheidsexceptie niet. College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2018-65, 29 juli 2018.
- 67 Zie artikel 11 VN-verdrag handicap.
- 68 Richtlijn 2019/882/EU van het Europees Parlement en de Raad inzake de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten (PbEU 2019, L151/70).
- 69 Heinen, H. en Zondervan, I., Bereikbaarheid van Bank- en Betaal-diensten, Motivation i.o.v. De Nederlandse Bank en MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer), Amsterdam, December 2018.
- 70 Ibid.s.
- 71 Ibid.

- 72 “Radar check: Pinautomaat te hoog voor invaliden”, Radar, 12-11-2018 (zie uitzending via: <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/radar-checkt-pinautomaat-te-hoog-voor-invaliden/>). Heinen, H. en Zondervan, I., *Bereikbaarheid van Bank- en Betaaldiensten*, Motivaction i.o.v. De Nederlandse Bank en MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer), Amsterdam, December 2018.
- 73 Heinen, H. en Zondervan, I., *Bereikbaarheid van Bank- en Betaaldiensten*, Motivaction i.o.v. De Nederlandse Bank en MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer), Amsterdam, December 2018.
- 74 Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, *Rapportage* 2018, MOB, Juni 2019, p.15. “Banken werken aan betere pinautomaten”, *Ieder(in)*, 27 juni 2017.
- 75 Zie bijvoorbeeld: Committee on the Rights of Persons with Disabilities, *general comment no.2 (2014) Article 9: Accessibility*, CRPD/C/GC/2, 22 May 2014.
- 76 Heinen, H. en Zondervan, I., *Bereikbaarheid van Bank- en Betaaldiensten*, Motivaction i.o.v. De Nederlandse Bank en MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer), Amsterdam december 2018.
- 77 R. Beenen, S. Eendebak, E. Velleman, *Uw winkelmandje is leeg - Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten*, Utrecht: Stichting Accessibility 2018.
- 78 Actieplan te lezen bij MKB Toegankelijk: <https://www.mkbtoegankelijk.nl/voor-brancheorganisaties/actieplannen/actieplan-thuiswinkel/>
- 79 Heinen, H. en Zondervan, I., *Bereikbaarheid van Bank- en Betaaldiensten*, Motivaction i.o.v. De Nederlandse Bank en MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer), Amsterdam, December 2018. Zaak tegen Rabobank: College voor de Rechten van de Mens, 4 oktober 2017, 2017-0073.
- 80 Zaak tegen Aegon Bank N.V.: College voor de Rechten van de Mens, 8 mei 2018, 2017-0420.
- 81 Koen Haegens, “Banken zetten massaal in op digitalisering, maar een derde 65-plussers is (nog) niet online”, *de Volkskrant*, 13 juni 2019.
- 82 “Acceptgiro blijft nog even”, *Ieder(in)*, 7 juni 2017 (<https://iederin.nl/nieuws/18048/acceptgiro-blijft-nog-even/>)
- 83 “Europese Centrale Bank: ‘Gemeenten mogen pinnen niet verplichten’”, *Ieder(in)*, 23 oktober 2018. Nationale Ombudsman, *Rapport: een onderzoek naar pinbetaling als enige mogelijkheid bij betalingen aan de balie van de gemeente*, Nationale Ombudsman, rapportnummer 2015/172, 21 december 2015. Brief van Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer aan de Vereniging Nederlandse Gemeenten over “Pin-only beleid publiekbalies gemeenten” (kenmerk MOB/ To18-1568171659- 341), https://www.dnb.nl/binaries/Pin-only%20beleid%20gemeentelijke%20publieksbalies_tcm46-370232.pdf.
- 84 Brief van VNG aan haar leden over “Pinbeleid bij gemeenten”, kenmerk TRE/U201800940, 22 oktober 2018.
- 85 Zie artikel 9 lid 2 sub b VN-verdrag handicap
- 86 Richtlijn 2019/882/EU van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (*PbEU* 2019, L 151/70).
- 87 Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Iedereen onderweg*. Vernieuwingsagenda doelgroepenvervoer en openbaar vervoer, 2019.
- 88 Ibid.
- 89 *Kamerstukken II* 2018/19, 24170, nr. 193, specifiek de antwoorden op vraag 12-15.
- 90 Goudappel Coffeng, *toegankelijkheid van stations en omgeving voor mensen met een beperking*, 20 december 2018 (in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat).
- 91 Ibid.
- 92 Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, *De reizigers in het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer in Nederland*, 2019.
- 93 Zie <https://www.mirtoverzicht.nl/projecten/toegankelijkheid-spoor>.
- 94 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Voortgangsrapportage 2019 Onbeperkt meedoen*, 2019.
- 95 Zie bijvoorbeeld Goudappel Coffeng, *toegankelijkheid van stations en omgeving voor mensen met een beperking*, 20 december 2018 (in opdracht van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat).
- 96 Zie: F. Bubbet, ‘Mag ik meereizen?’, *Oneworld.nl* 23 januari 2019; M. Venderbosch, ‘NS laat oud materieel rijden: rolstoelers uit Leidsche Rijn kunnen de trein niet meer in’, *Ad.nl* 17 december 2018.
- 97 Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, *De reizigers in het sociaal-recreatieve doelgroepenvervoer in Nederland*, 2019.
- 98 DTV consultants, *Toegankelijkheid op de rit? Onderzoek naar de toegankelijkheid van openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers*, 2017.
- 99 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2018-100, 9 oktober 2018.
- 100 College voor de Rechten van de Mens, oordelen 2019-45, 2019-46 en 2019-47, 20 mei 2019.
- 101 Zie: <https://nieuws.ns.nl/ns-102-extra-stations-met-reisassistentie/>.
- 102 Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Iedereen onderweg*. Vernieuwingsagenda doelgroepenvervoer en openbaar vervoer, 2019.
- 103 Zie: A. van Eijk en A. ten Cate, ‘Speciale app maakt reizen met ov mogelijk voor mensen die dat niet zelfstandig konden’, *Ad.nl* 1 maart 2019; J. Krekels, ‘Proef gemeente Eindhoven: Lisa, Sanne en Dennis kunnen dankzij app weer zelfstandig reizen’, *Ed.nl* 22 februari 2019.
- 104 OV-ombudsman, *OV-loket kwartaalrapportage 1 januari 2019- 31 maart* 2019, 2019 eerste kwartaal.
- 105 DTV consultants, *Toegankelijkheid op de rit? Onderzoek naar de toegankelijkheid van openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers*, 2017.
- 106 Zie: M. van den Berg, ‘Chauffeurs rijden hard en zijn chagrijnig: Zwolse rolstoelers mijden de bus’, *Destentor.nl* 2 december 2018; M. van den Berg, ‘Keolis ‘in gesprek’ na klachten Zwolse rolstoelers’, *Destentor.nl* 3 december 2018; P. Middendorp, ‘Buschauffeur weigert Stijn (17) in zijn rolstoel mee te nemen, laat hem in de kou staan’, *Omroepbrabant.nl* 2 maart 2018.
- 107 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2018-121, 20 november 2018.
- 108 Zie artikel 9 lid 2 sub c VN-verdrag handicap.
- 109 Zie: ‘NS voert 1 stap verder-service in op vijf stations per 1 juni’, *Oogvereniging.nl* 29 mei 2019.
- 112 Zie: https://www.handicap-studie.nl/_images/user/Intentieverklaring_VN-verdrag_HO_november_2018_ondertekend.pdf
- 113 Zie bijvoorbeeld: <https://www.naarinclusieveronderwijs.nl/>.
- 114 *Kamerstukken II* 2018/19, 31497, nr. 327.
- 115 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, *general comment no. 2 (2014) Article 9: accessibility*, CRPD/C/GC/2 22 May 2014.
- 116 Committee on the Rights of Persons with Disabilities, *general comment no. 4 (2016) on the right to inclusive education*, CRPD/C/GC/4 25 november 2016.
- 117 Zie artikel 2a WGBH/CZ.
- 118 Regioplan, *Monitor onderwijshuisvesting po en vo – eindrapport*, 21 september 2017, p. 36.
- 119 *Kamerstukken II* 2017/18, 34775 VIII, 115.
- 121 Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/passend-onderwijs/vraag-en-antwoord/zijn-schoolboeken-gratis-voor-leerlingen-met-dyslexie-in-het-voortgezet-onderwijs-en-voor-blinde-en-slechtziende-leerlingen>
- 122 Dedicon, *Toegankelijk studiemateriaal is een recht voor iedereen*, rondetafelgesprek commissie OCV 10 april 2019.
- 123 Zie artikel 9 lid 2(g) VN-verdrag handicap.
- 124 Nederlands jeugdinstituut, *Mediawijsheid bij kinderen met een lvb. Een verkenning naar ervaringen in de praktijk*, 2018, p. 15-17.
- 125 Inspectie van het Onderwijs, *De staat van het onderwijs* 2019, 10 april 2019, p. 42.
- 126 Handicap + Studie, *Jaarrapport 2018. Studeren met een functie-beperking*, september 2018.
- 127 G. Ledoux, S. Waslander, *Stand van zaken Evaluatie Passend Onderwijs. Deel 5: Tussenstand*, Kohnstammstituut 2019, p. 8.
- 128 Inspectie van het Onderwijs, *De staat van het onderwijs* 2019, 10 april 2019.

- 129 NSGK, In1School, "Zo kan het ook scholen' vier scholen maken werk van inclusief onderwijs', november 2016; NSGK, In1School, "Zo kan het ook scholen' drie scholen maken werk van inclusief voortgezet onderwijs', februari 2019.
- 130 Marc Dullaert, *De kracht om door te zetten. Hoe kunnen we de impasse rondom thuiszitten doorbreken?*, 29 januari 2019 (beschikbaar via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/01/29/de-kracht-om-door-te-zetten>).
- 131 Algemene Onderwijsbond, *Enquête 5 jaar passend onderwijs*, juni 2019.
- 132 Zie artikel 24 lid 4 Verdrag inzake de Rechten van personen met een handicap.
- 133 Algemene Onderwijsbond, *Enquête 5 jaar passend onderwijs*, juni 2019.
- 134 College voor de Rechten van de Mens, oordeel 2017-57, 8 mei 2017.
- 135 Ibid., oordeel 2017-109, 12 oktober 2017.
- 136 Ibid., oordeel 2018-81 26 juli 2018; oordeel 2018-103 15 oktober 2018; oordeel 2019-10 19 februari 2019.
- 137 Ibid., oordeel 2018-103, 15 oktober 2018.
- 138 Ibid., oordeel 2019-42, 10 mei 2019.
- 139 Zie Kamerstukken II 2017-2018, 34 104 nr. 199.
- 140 leder(in), *Belemmeringen bij het regelen van zorg en ondersteuning. Over hoe mensen met een chronische aandoening of een beperking in de knel komen als zij vanuit eigen regie en zeggenschap passende zorg en ondersteuning willen regelen*, Utrecht: leder(in) 2017, p. 6. Zie ook leder(in), Patiëntenfederatie Nederland en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, *Klem in het zorgsysteem - Vooral mensen met een complexe zorgvraag lopen vast*, Utrecht 2017, p. 13. Zie ook Patiëntenfederatie Nederland, leder(in) en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid, *Als zorg en/of ondersteuning nodig is... Inzicht in routes, keuzemomenten en gewenste ondersteuning*, Utrecht 2017, p. 111. Zie ook A. Tuzgöl-Broekhoven, J. Stam en R. Atalikyayi, *Zorgen voor burgers: onderzoek naar knelpunten bij de toegang tot zorg*, Den Haag: Nationale ombudsman 2018, p. 18. Zie ook MEE NL, *MEE Trend- en signaleringsrapportage 2019*, Utrecht: MEE NL 2019.
- 141 leder(in), *Belemmeringen bij het regelen van zorg en ondersteuning. Over hoe mensen met een chronische aandoening of een beperking in de knel komen als zij vanuit eigen regie en zeggenschap passende zorg en ondersteuning willen regelen*, Utrecht: leder(in) 2017.
- 142 Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), *Veranderde zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Landelijke evaluatie van de Hervorming Langdurige Zorg*, Den Haag: SCP 2018, p. 15.
- 143 Nationale ombudsman 2018 (*supra* noot 2), p. 16.
- 144 MEE NL 2017 (*supra* noot 5), p. 37.
- 145 S. van Klaveren e.a., *Toegang tot zorg vanuit de Wet langdurige zorg. Ervaringen van aanvragers en professionals*, Amersfoort: BMC Advies 2017, p. 29.
- 146 SCP 2018 (*supra* noot 4), p. 149.
- 147 SCP 2018 (*supra* noot 4), p. 121-122. Zie ook Patiëntenfederatie Nederland, *Rapport meldactie 'Cliëntondersteuning'*, Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland 2017, p. 11. Patiëntenfederatie Nederland, *Rapport meldactie 'Gemeenteraadsverkiezingen'*, Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland 2018, p. 15.
- 148 Zie bijvoorbeeld Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), *Voortgangsrapportage 2019. Onbeperkt meedoen!*, Den Haag: VWS 2019, p. 38.
- 149 In samenwerking met de LFB.
- 150 SCP 2018 (*supra* noot 4), p. 148.
- 151 M. van der Heijden e.a., *Monitor 2017. Digitale Toegankelijkheid binnen de Zorg*, Utrecht: Stichting Accessibility 2018.
- 152 Zie Patiëntenfederatie Nederland, *Rapport 'Betalen voor zorg'*, Utrecht: 2019.
- 153 *Ibidem*, p. 14-15.
- 154 Zie Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud), *Zorguitgaven van chronisch zieken en mensen met een beperking in 2011 en 2016 vergeleken*, Utrecht: Nibud 2016.
- 155 *Kamerstukken II 2017-2018*, 34 104 nr. 199.
- 156 Zie leder(in) Patiëntenfederatie, Per Saldo, KBO-PCOB en LOC, *Brief aan Tweede Kamer over inbreng wetswijziging Wmo/abonnements-tarief*, 8 januari 2019.
- 157 Zie VNG, *Input VNG voor debat Wijziging Wmo (35093)*, 22 maart 2019.
- 158 *Kamerstukken II 2018-2019*, 35 093, nr. 4.
- 159 *Kamerstukken II 2018-2019*, 35 093, nr. 4, p. 5.
- 160 *Kamerstukken II 2018-2019*, 29 538, nr. 281.
- 161 Y. Koster, 'Forse stijging aanvragen Wmo-voorzieningen', *Binnenlands Bestuur* 24 april 2019.
- 162 H. van der Reijden, W. Bakker & R. de Wildt, 'Toegankelijkheid voor mensen met een beperking - Knelpunten en oplossingen in de praktijk', Rigo Research en Advies, 8 April 2019, pp. 21-25.
- 163 College voor de Rechten van de Mens, *VN-Verdrag Handicap in Nederland 2017 – Jaarlijkse Rapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap in Nederland*, December 2017, p. 12, en College voor de Rechten van de Mens, *Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap – Inzake de eerste rapportage van Nederland*, December 2018, p. 12.
- 164 Besluit van 3 juli 2018, Staatsblad 2018, 391.
- 165 Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw'* (uitvoering motie Volp december 2016), 18 januari 2018, p. 6.
- 166 College voor de Rechten van de Mens, *Rapportage 2018*, p. 12.
- 167 leder(in), 'Inbreng Algemeen Overleg bouwregelgeving en risicovoeren 20 februari', 13 februari 2019, https://iederin.nl/downloads/dl.php?l=1774_19-0444_Brief_TK_cie_BZ_AO_bouwregelgeving_20_feb.pdf.
- 168 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Voortgangsrapportage 2019 – Onbeperkt meedoen!*, juni 2019, <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/06/06/voortgangsrapportage-2019-onbeperkt-meedoen>.
- 169 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw; voornemens met betrekking tot de bouwregelgeving'*, 12 juni 2019, p. 5.
- 170 Rigo Research en Advies, *Veerkracht in het corporatiebezit: Kwetsbare bewoners en leefbaarheid*, 19 oktober 2018, https://www.rigo.nl/wp-content/uploads/2018/11/RIGO_Research_en_Advies_Veerkracht_in_het_corporatiebezit_Kwetsbare_bewoners_en_leefbaarheid-november-2018.pdf, p. 10.
- 171 Actieplan 'Toegankelijkheid voor de bouw', p. 12.
- 172 H. van der Reijden et al (2019), p. 9 en p. 42.
- 173 RTL Nieuws, 'Groot tekort aan studentenkamers: 'Ik heb de hele vakantie gezocht, was continu gestrest', 14 augustus 2018, <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4369296/groot-tekort-aan-studentenkamers-ik-heb-de-hele-vakantie-gezocht>
- 174 DUB, 'Rolstoel of autisme is extra beperking bij vinden van kamer', 26 oktober 2018, <https://www.dub.uu.nl/nl/achtergrond/rolstoel-autisme-extra-beperking-bij-vinden-van-kamer>.
- 175 SSHXL, 'Wonen op Maat', <https://www.sshxl.nl/wonen-op-maat>.
- 176 DUWO, 'Maatschappelijke visitatie DUWO', 15 juni 2016, https://www.duwo.nl/fileadmin/user_upload/Publicaties/Maatschappelijke_visitatie_DUWO_juni_2016.pdf, p. 27.
- 177 Nationale Ombudsman, 'Zorgen voor burgers', 14 mei 2018, <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%20zorgwetten%202018-030.pdf>, p. 37.
- 178 M. de Boer & S. van den Braak, 'Of je hulp ontvangt van de gemeente, hangt af van waar je woont', *Trouw*, 21 mei 2019, <https://www.trouw.nl/nieuws/of-je-hulp-ontvangt-van-de-gemeente-hangt-af-van-waar-je-woont-b94af140?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>.

Jaarlijkse rapportage over de naleving
van het VN-verdrag handicap in Nederland

2019