

AANBEVELING

DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN DE VOERTUIGEN VAN DE MIVB VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

1. BEVOEGDHEIDSNIVEAUS

- De Brusselse minister van Mobiliteit en Openbare Werken
- De Brusselse staatssecretaris voor Gelijkekansenbeleid
- De directeur-generaal van de MIVB

2. CONTEXT

Unia - het Interfederaal Gelijkekansencentrum - ontvangt sedert 2003 regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen met de toegankelijkheid van het Brusselse openbaar vervoer. De meldingen gaan zowel over de toegang tot de materiële infrastructuur, tot het rollend materieel en tot informatie en communicatie. In 2012 en 2014 is Unia een samenwerking met het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) aangegaan om aanbevelingen voor de Brusselse overheden en de MIVB te formuleren.

Naar aanleiding van deze aanbevelingen zagen CAWaB en Unia tot hun tevredenheid dat het Gewest en de openbare vervoersmaatschappij bereid waren om de toegankelijkheid van het Brusselse openbare vervoersnetwerk te verbeteren. Er volgde intenser overleg met organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, de toegankelijkheidsproblemen werden via audits duidelijk in kaart gebracht en er werden tot slot bepaalde investeringen doorgevoerd.

Jammer genoeg is de impact van deze inspanningen op de dagelijkse verplaatsingen van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit nog onvoldoende merkbaar. Hoewel er in Europa heel wat goede praktijkvoorbeelden van inclusief openbaar vervoer zijn (Parijs, Straatsburg, Bordeaux, Nantes, Marseille, Lyon, Rijsel enz.), lijkt de weg om autonoom toegang tot het Brusselse openbare vervoernetwerk te krijgen nog lang. Daarom hebben Unia en CAWaB beslist om in de aanloop naar de nieuwe beheersovereenkomst voor de MIVB hun aanbevelingen te actualiseren.

Hoewel ze zich ervan bewust zijn dat het netwerk niet van vandaag op morgen volledig toegankelijk kan worden gemaakt, vinden Unia en CAWaB het niettemin **een absolute must** dat:

- 1) **de nieuwe voertuigen en infrastructuur van de MIVB vandaag al volledig autonoom toegankelijk zijn.** Binnenkort gaat tramlijn 9 in gebruik. Daar zullen we voor het eerst kunnen nagaan of de lijn in de praktijk volledig toegankelijk is zoals de MIVB en het Gewest hebben beloofd. Unia en CAWaB hopen ook dat de toekomstige stellen van de metro Noord moeiteloos en zonder assistentie toegankelijk zullen zijn.
- 2) **het Gewest en de MIVB een actieplan goedkeuren om het volledige netwerk toegankelijk te maken.** Dat plan moet ambitieuze, duidelijke en precies omschreven doelstellingen bevatten, gekoppeld aan een geleidelijke uitvoeringsplanning en sancties wanneer deze planning niet wordt aangehouden.

Volgens het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap dat België en zijn deelstaten in 2009 hebben geratificeerd, is de toegang tot het openbaar vervoer een essentiële voorwaarde voor de volwaardige en daadwerkelijke participatie van personen met een handicap in de samenleving. Zonder toegankelijk openbaar vervoer hebben personen met een handicap niet in dezelfde mate als andere mensen toegang tot werkgelegenheid, onderwijs, het sociale en culturele leven enz.

De toegankelijkheid van het openbaar vervoer is niet alleen voor personen met een motorische, visuele, auditieve of verstandelijke handicap belangrijk, maar ook voor ouderen, ouders met een kindwagen, personen die tijdelijk in hun mobiliteit worden gehinderd enz. Bij maatregelen om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te verbeteren, heeft bovendien iedereen baat. Ze verhogen niet alleen het comfort van de reizigers, maar zorgen ook voor kortere reistijden.

Om die reden zullen Unia, in overeenstemming met haar opdracht als onafhankelijk mechanisme belast met de opvolging van de uitvoering van het Verdrag, en het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB), als koepelorganisatie van meer dan twintig verenigingen die personen met een handicap vertegenwoordigen, er specifiek op toezien dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de openbare vervoersmaatschappij hun internationale verbintenissen nakomen. Daarom vragen ze hen om voor het openbaar vervoer een echt toegankelijkheidsbeleid te voeren, zodat personen met een handicap op termijn zelfstandig van het hele netwerk gebruik kunnen maken als ze dat willen.

3. VASTSTELLINGEN EN AANBEVELINGEN

3.1 Algemeen

- Momenteel hebben personen met een handicap geen autonome toegang tot het MIVB-netwerk. Via audits kon de toegankelijkheidsstatus van het netwerk objectief in kaart worden gebracht. Personen met een handicap zijn echter onvoldoende op de hoogte van wat toegankelijk is en wat niet. Dit gebrek aan informatie maakt het voor hen niet alleen moeilijker om hun reis te plannen, maar doet bij hen ook een zekere terughoudendheid ontstaan om het gewone openbare vervoernetwerk te gebruiken.
- De MIVB is er tot nog toe niet in geslaagd om een doeltreffende, coherente en duurzame strategie uit te werken om haar netwerk binnen een redelijke termijn volledig toegankelijk te maken.
 - Tal van cruciale beslissingen zoals het vastleggen van een maximumwaarde voor de ruimte tussen voertuigen en perrons, de standaardhoogte van haltes of de hoogte van de vloer van rollend materieel, werden al te lang uitgesteld of zijn nog steeds niet genomen.
 - Investerings voor de aankoop van materieel en de bouw of renovatie van infrastructuur zijn gebeurd zonder rekening te houden met de behoeften van alle personen met een handicap. Dit is onder andere het geval met de nieuwe infoborden die onleesbaar zijn voor slechtziende mensen. Er werden ook tramhaltes aangelegd in bochten, wat het voor rolstoelgebruikers nog moeilijker maakt om de ruimte tussen het voertuig en het perron te overbruggen.

Het gebrek aan een strategie zal op termijn nog heel wat gevolgen voor de reiziger hebben. In 2017 voerde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een strategische studie uit voor een tienjarenactieplan om het netwerk toegankelijk te maken. Unia en CAWaB staan achter dit initiatief en hopen dat de overheid en de MIVB dit plan goed zullen volgen. Ze maken zich echter zorgen over het ontbreken van een deadline voor het toegankelijk maken van het volledige netwerk.

- Hoewel de MIVB regelmatig met CAWaB, GMC-afdeling PBM en Unia overlegt, doet ze slechts sporadisch een beroep op toegankelijkheidsdeskundigen om bestekken of voorontwerpplannen te controleren, om bouwplaatsen te bezoeken enz. Het gebrek aan technische expertise van in de ontwerpfase van de verschillende projecten staat echter heel vaak de latere implementatie van een volledige toegankelijkheid in de weg.
- Het MIVB-personeel is onvoldoende vertrouwd met toegankelijkheid en krijgt ook geen opleidingen over dit thema.

- Vandaag telt de MIVB slechts één 'accessibility manager' (1 VTE) die toegankelijkheid in alle diensten en directies van de MIVB moet implementeren.
- Heel wat personen met een handicap zijn kwetsbaar en voelen zich niet veilig op het netwerk. Vooral personen met een verstandelijke handicap maken geen gebruik van het openbaar vervoer omdat ze vrezen het slachtoffer te worden van spot, agressie of diefstallen.

Algemene aanbevelingen

- Een ambitieus actieplan bekendmaken om het hele netwerk voor alle personen met een handicap volledig toegankelijk te maken. In dit actieplan moet een gebudgetteerde planningsstrategie en een concrete kalender zijn opgenomen zodat de geleidelijk doorgevoerde aanpassingen gevolgd kunnen worden. Het plan moet deel uitmaken van de toekomstige beheersovereenkomsten met de MIVB. Er moet ook sancties komen wanneer de planning niet wordt aangehouden.
- Audits voortzetten en opgemaakte inventarissen updaten. Deze moeten ook aan het publiek worden bekendgemaakt.
- Een samenwerkingsovereenkomst met toegankelijkheidsdeskundigen sluiten. De MIVB en het Gewest moeten zo snel mogelijk dergelijke toegankelijkheidsdeskundigen bij de verschillende projecten betrekken: het opstellen van bestekken, het bouwen of renoveren van haltes, de aankoop of vernieuwing van rollend materieel enz. Met deze verregaande samenwerking zal kunnen worden gegarandeerd dat alle nieuwe projecten daadwerkelijk beantwoorden aan de toegankelijkheidsbehoeften van alle personen met een handicap.
- Alle personeelsleden bewustmaken van en via opleidingen vertrouwd maken met de thema's handicap en toegankelijkheid. Alle bestaande en nieuwe personeelsleden - directie, aankopers van materieel, ontwerpers en bouwers van haltes en mensen op het terrein - moeten bewust leren omgaan met toegankelijkheid (idealiter via rollenspelen; ze moeten ook op de hoogte worden gebracht van de toegankelijkheidsnormen).

Medewerkers die in contact komen met klanten (bestuurders, stewards, medewerkers in BOOTIK's en PBM-assistenten) moeten een opleiding over toegankelijkheid en het onthaal van personen met een handicap krijgen.

In de opleiding moeten zeker de volgende thema's aan bod komen:

- het onthaal van passagiers met een handicap (zowel motorisch, visueel, auditief, verstandelijk enz.);
- het onderhoud van het materiaal;

- de bediening van het materiaal (automatische oprijplatformen, op verzoek openen van deuren, de bus zo dicht mogelijk tegen het perron voorrijden enz.).
- Invoeren van een handstreamingbeleid bij de MIVB. De MIVB moet telkens ze een beslissing of maatregel neemt, onderzoeken wat de impact daarvan is voor (toekomstige) klanten met een handicap.
- Binnen elke directie een aanspreekpunt voor toegankelijkheid aanduiden. Deze contactpersoon die terdege in toegankelijkheid is opgeleid, moet erop toezien dat in ieder project wel degelijk met toegankelijkheid rekening wordt gehouden.
- Ervoor zorgen dat personen met een handicap de kans krijgen om te leren hoe ze het openbaar vervoernetwerk autonoom kunnen gebruiken, naar analogie met de 'compagnons du voyage' van RATP in Frankrijk.
- Voor het groot publiek campagnes in burgerlijke verantwoordelijkheidszin opzetten om de mensen respect voor verschillen en solidariteit tussen reizigers bij te brengen, vooral wanneer dat publiek getuige is van verbale of fysieke agressie ten opzichte van de kwetsbaarste gebruikers.
- Zorgen voor een eenvoudige en duidelijke procedure zodat iedereen weet wat te doen wanneer zich een probleem of een noodsituatie op het netwerk voordoet (rollend materieel en stations).

3.2 Toegang tot het rollend materieel (metro/bus/tram)

- In het bestaande rollend materieel zijn er te weinig plaatsen bestemd voor personen met beperkte mobiliteit. Sommige rolstoelgebruikers klagen dat ze geen toegang hebben tot de ruimte die voor hen is bestemd omdat die bezet is door andere gebruikers die deze ruimte ook nodig hebben (mensen met kinderwagens of met bagage, een fiets, een boodschappenwagen, een nieuw mobiliteitshulpmiddel enz.). Deze situaties zullen de komende jaren wellicht meer en meer voorkomen door het toenemend aantal gebruikers, waaronder ook meer personen met een handicap door de betere toegankelijkheid van het netwerk.
- Hoewel het lastenboek voor de aankoop van rollend materieel aan de Europese normen voldoet, is het niet precies genoeg om voertuigen te hebben die allemaal hetzelfde zijn en perfect op de hoogte van de haltes zijn afgestemd, zodat die voor alle gebruikers perfect toegankelijk zijn. Verschillende verbeteringen zijn mogelijk zoals eenzelfde plaats voor de drukknoppen voor de halteaanvraag en voor de alarmknoppen op alle voertuigen, de toegankelijkheid van de valideerautomaten voor de vervoersbewijzen, minimum draairuimte, autonome toegang zonder tussenruimte enz.

- Systemen voor de auditieve en visuele aankondiging van haltes zijn intussen in zowat al het rollend materieel aanwezig. Dit is bijzonder positief voor de reizigers met een zintuiglijke of verstandelijke beperking en biedt meer comfort voor alle reizigers. De mededelingen zijn echter niet altijd even goed hoor- en/of zichtbaar, de weergavesnelheid is te hoog of de synchronisatie tussen de mededeling en de stop is niet goed.
- Op rollend materieel wordt ook geregeld reclame aangebracht. Dit kan het moeilijk maken om het naderende voertuig en de toegangsdeuren te herkennen. Bovendien kan dit de lichtintensiteit aan boord van het voertuig sterk verminderen.
- Het rollend materieel dat de MIVB tot nog toe heeft aangekocht, beschikt niet over verwijderbare draaistellen (tram/metro). Deze technische keuze blijkt het moeilijker te maken om de verticale en horizontale ruimte tussen het perron en het voertuig te verkleinen.

Aanbevelingen m.b.t. de toegang tot rollend materieel

- Met het oog op de aankoop van toekomstige voertuigen een referentiekader voor het rollend materieel uitwerken dat ambitieuzer is en beter is afgestemd op de toegankelijkheidsbehoeften van reizigers met een beperkte mobiliteit. Erop toezien dat dit referentiekader niet voor interpretatie vatbaar is door de ondernemingen die een offerte indienen.

Dit referentiekader moet voorzien in:

- een voldoende aantal plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit in de verschillende soorten voertuigen;
 - voldoende ruimte voor uiteenlopende gebruikers in de voertuigen;
 - voertuigen die allemaal hetzelfde zijn ingericht en uitgerust zodat ze allemaal afgestemd zijn op de infrastructuur en autonoom kunnen gebruikt worden (tussenruimte, plaats van de deuren ten opzichte van de perrons);
 - aanduiding van de luidsprekers die best ook steeds op dezelfde plaats worden geïnstalleerd zodat personen die deze nodig hebben, in de buurt plaats kunnen nemen;
 - auditieve en visuele systemen om haltes aan te kondigen die voldoende goed hoorbaar en/of zichtbaar (grote lettertype, voldoende contrast, aangepaste weergavesnelheid, herhaling van de verstrekte informatie) en afgestemd op de halte moeten zijn.
- Verbieden om reclame aan te brengen die alle ramen van het rollend materieel bedekt.

- Een checklist van de uitrustingen voor personen met beperkte mobiliteit opstellen en toepassen die elke keer moeten worden gecontroleerd voor het rollend materieel uitrijdt (automatische oprijplaat, veiligheidsverlichting metro, auditieve en visuele signalisatie enz.).

3.3 Toegang tot de metro's

- In haar laatste jaarverslag kondigt de MIVB 100% toegankelijke metrostellen aan. Rolstoelgebruikers kunnen door de ruimte tussen het perron en het rollend materieel echter nog steeds niet autonoom instappen.

Er worden verschillende redenen aangehaald die het moeilijk maken om het probleem met de tussenruimte op te lossen: perrons zijn niet allemaal even hoog en bij de metrostellen verschilt de hoogte onder het vloerniveau of de plaats van deuren; sommige stations liggen in een bocht; de hoeveelheid passagiers aan boord van het voertuig tijdens de piekuren. De MIVB heeft de afgelopen jaren verschillende oplossingen onderzocht: gedeeltelijk verhogen van de perrons, een beveiliging om de tussenruimte te overbruggen. Tot op vandaag is er echter nog geen enkele toegepast.

- De MIVB en het Gewest talmen om maximumwaarden voor de tussenruimte vast te leggen. Voor het toekomstige metro Noord-project kondigt de MIVB nu verticale tussenruimtes van 3 cm en horizontale tussenruimtes van 7 cm aan. Die waarden baren CAWaB en Unia zorgen omdat niet iedereen dan autonoom toegang heeft. Het rollend materieel dat de MIVB tot nog toe heeft aangekocht, beschikt niet over verwijderbare draaistellen. Die technische keuze lijkt het terugdringen van de tussenruimte in de weg te staan.
- De recentste metrostellen zijn met een automatisch oprijplaat uitgerust. Die kunnen al dusdanig niet op het netwerk worden gebruikt. De MIVB heeft ze dan ook uitgeschakeld.
- 47 van de 69 stations van het Brusselse metronet zijn uitgerust met liften voor personen met beperkte mobiliteit. Brussel Mobiliteit is al enkele jaren bezig met de uitvoering van een uitgebreid programma om liften in de metrostations te installeren. Tegen 2018 hadden alle stations van het netwerk met liften uitgerust moeten zijn. Die termijn is intussen echter met twee jaar verlengd.
- Bij de gedeeltelijke heropening van een station dat wegens een belangrijke gebeurtenis of een incident werd gesloten, wordt niet altijd voor toegankelijke ingangen gopteerd (met andere woorden degene die met een lift zijn uitgerust). Ingangen die als open staan vermeld, blijven gesloten en omgekeerd.
- Sommige liften zijn ook niet zichtbaar vanaf de hoofddoorgangen. Dit leidt tot een gevoel van onveiligheid. Bovendien zijn deze liften ook meer blootgesteld aan

vandalisme. Ze zijn ook slecht of helemaal niet aangeduid. Bij de verschillende ingangen is bovendien niet altijd aangegeven dat er een lift is.

- Sommige liften zijn ook heel traag en de deuren gaan zeer langzaam open. Dit is nadelig voor personen met beperkte mobiliteit die deze liften nodig hebben om de lageregelegene etages te bereiken.
- De liften zijn door defecten of onderhoud ook onvoldoende beschikbaar.
- Op de website en/of via een app is er ook geen realtime-informatie over de beschikbaarheid van liften (status, duur onbeschikbaarheid, gepland onderhoud enz.).
- Op de plannen voor de nieuwe stations voor metro Noord die bijzonder diep onder de grond liggen, staat per perron slechts één (kleine) lift ingetekend, wat CAWaB en Unia zorgen baart. Als die defect is of onderhouden wordt, is de kans groot dat personen met beperkte mobiliteit geen toegang tot de metro hebben.
- Voor de meeste rolstoelgebruikers blijft assistentie in de metro een noodzaak. Er is sinds 2017 wel een en ander verbeterd, maar de volgende problemen blijven bestaan: betalend reserveringsnummer voor assistentie (02); beperkte tijdstippen waarop de assistentie beschikbaar is; meerdere rolstoelgebruikers die samen de metro willen nemen, kunnen geen assistentie voor de hele groep reserveren; twee rolstoelgebruikers kunnen in oude metrostellen geen assistentie reserveren; soms moeten mensen een uur wachten voor ze de metro kunnen nemen.
- In de metrostations ontbreekt het aan uniforme en duidelijke bewegwijzering die iedereen kan lezen.
- De brailleterminals in de stations zullen binnenkort wellicht verdwijnen. Tot op vandaag werd er geen toegankelijk systeem voor blinde personen aan CAWaB en Unia voorgesteld.
- Sommige rolstoelgebruikers en hun begeleider komen vaak in de PBM-poortjes vast te zitten. Deze poortjes die naar onderen openen, zijn overigens gevaarlijk voor rolstoelgebruikers.

Aanbevelingen m.b.t. de toegang tot metrostellen

- Het probleem met de tussenruimte oplossen. Doeltreffende oplossingen moeten worden gevonden die verzekeren dat iedereen autonoom en in alle veiligheid toegang tot het toekomstige en bestaande rollend materieel heeft. In die optiek zou het zinvol zijn om hierover een allesomvattende studie te maken en na te gaan hoe andere landen dit aanpakken. Maximumnormen moeten worden vastgelegd en

bekrachtigd door een voldoende groot en representatief panel van personen met beperkte mobiliteit.

- Het installatieprogramma van liften in de metrostations moet worden voortgezet en er moeten meer inspanningen worden geleverd om de naar 2020 verschoven deadline te respecteren.
- In de bestaande stations de aanwezigheid van liften duidelijk aangeven en erop toezien dat ze maximaal operationeel zijn (reparatie- en onderhoudsplan).
- Zorgen voor een voldoende aantal liften in de nieuwe stations. Hun beschikbaarheid maximaal garanderen en buitensporig lange periodes van onbeschikbaarheid vermijden.
- Via de website en de app realtime meedelen welke liften beschikbaar zijn of niet.
- Op korte termijn de kwaliteit en de doeltreffendheid van de assistentiedienst optimaliseren om de wachttijd te verbeteren en de beschikbaarheid van deze dienstverlening uit te breiden. Om deze dienst te verbeteren, moeten technische en/of organisatorische oplossingen worden gevonden die rekening houden met de verplichtingen van de vervoeroperator en met de rechten van personen met een handicap.
- Het telefoonnummer van de assistentiedienst vervangen door een volledig gratis 0800-nummer waar aanvragers terechtkunnen tijdens de openingsuren van de metro.
- Het reglement wijzigen dat bepaalt dat de assistentiedienst slechts één rolstoelgebruiker per oud metrostel mag begeleiden en twee bij de nieuwere metrostellen. De MIVB moet redelijke aanpassingen kunnen vinden voor personen die per twee of in een kleine groep reizen.
- Reizigers met een handicap volledige en coherente informatie over de toegankelijkheid van de verschillende metrostations.

3.4 Toegang tot de trams

- In haar laatste jaarverslag vermeldt de MIVB dat 55 % van de trams toegankelijk zijn. De tussenruimte tussen het perron en het voertuig is echter te groot, waardoor toegang zonder de hulp van een derde persoon onmogelijk is.
- De nieuwe T3000- en T4000-trams zijn uitgerust met twee automatische oprijplaten om het autonoom instappen van personen met een handicap mogelijk te maken, maar

die zijn niet actief. Bovendien liggen deze platen niet tegenover elkaar, wat voor problemen kan zorgen wanneer de in- en uitgang in de verschillende stations zich niet aan dezelfde kant bevinden.

- Elke tramdeur is uitgerust met een rubberen 'zekering' om de horizontale tussenruimte te verkleinen. Die zekering ontbreekt echter aan de deuren voor personen met een beperkte mobiliteit om de oprijplaat te kunnen uitschuiven, hoewel die niet functioneert. Hierdoor is de tussenruimte nog groter en dit net bij de deur die toegang geeft tot de polyvalente ruimtes voor rolstoelgebruikers.
- De hoogte van de perrons varieert ook op heel wat plaatsen en er werden niet overal systematisch podotactiele aanpassingen aangebracht. Gebruikers vinden op voorhand nergens informatie over de toegankelijkheid van hun halte.
- De blauwe drukknoppen met het rolstoel-logo om binnen een halte aan te vragen en om buiten de deuren te openen, werken niet. Dit leidt tot verwarring bij gebruikers die hiervan niet op de hoogte zijn.
- Ook na 2014 is de MIVB haltes in bochten blijven aanleggen. Dit leidt echter tot een grotere tussenruimte, waardoor rolstoelgebruikers niet autonoom toegang tot de tram hebben.

Aanbevelingen m.b.t. de toegang tot trams

- Het probleem met de overbrugging van de ruimte tussen het perron en het rollend materieel oplossen. De MIVB moet ook met doeltreffende oplossingen komen zodat iedereen autonoom toegang heeft tot het huidige en het toekomstige rollend materieel.
- Als de automatische oprijplaten van de trams definitief buiten gebruik blijven, moet er een rubberen 'zekering' aan de 'PBM'-deuren worden aangebracht om de horizontale tussenruimte te verkleinen.
- Naar analogie met 'AccessiBus' een 'AccessiTram'-concept uitwerken om gebruikers met een handicap zo volledig mogelijke informatie over de toegankelijkheid van de verschillende tramhaltes te bezorgen.
- De 'rolstoel'-knoppen activeren zodat rolstoelgebruikers een halte kunnen aanvragen en de deuren openen.
- Stoppen met aanleggen van haltes in een bocht en uitsluitend rechtlijnige en conforme haltes bouwen.

3.5 Toegang tot bussen

- In haar laatste jaarverslag vermeldt de MIVB dat 83 % van haar bussen toegankelijk zijn. Die zijn met andere woorden met een automatisch uitschuifbare oprijplaat uitgerust. De betrouwbaarheid van deze systemen laat echter te wensen over en sommige bestuurders schrikken ervoor terug om ze te gebruiken. Bovendien mogen de oprijplaten alleen voor rolstoelgebruikers worden ingezet. Mensen met kinderwagens, boodschappenwagentjes of zware bagage mogen ze niet gebruiken.
- De blauwe sticker met het internationale 'handicap'-symbool (logo van een rolstoelgebruiker) die aan de voorzijde van de bussen is aangebracht, kan een verkeerd signaal zijn voor de gebruiker. De sticker is immers ook aanwezig als de oprijplaat defect of niet langer in gebruik is.
- Heel wat Brusselse bushaltes zijn nog niet aangepast. Personen met een motorische beperking hebben echter alleen maar autonoom toegang tot bussen uitgerust met een oprijplaat wanneer de haltes correct zijn aangelegd (voldoende hoge en brede perrons).
- Omdat de MIVB beseft dat het toegankelijk maken van alle haltes tijd in beslag zal nemen, heeft ze het AccessiBus-project opgezet. Dit project onderwerpt de haltes van alle lijnen aan een onderzoek en geeft het grote publiek informatie over hun toegankelijkheid. De MIVB verbindt zich ertoe om op de AccessiBus-lijnen uitsluitend aangepaste bussen in te zetten, bestuurd door bestuurders die een opleiding hebben gehad over het onthaal van personen met beperkte mobiliteit. Begin 2018 zijn er zeven AccessiBus-lijnen (48, 59, 71, 79, 84, 87 en 95), een doelstelling die de MIVB oorspronkelijk voor eind 2013 had vooropgesteld. Unia en CAWaB stellen bovendien vast dat de MIVB op deze lijnen ook geregeld bussen zonder werkende oprijplaat inzet en/of dat de bestuurders niet weten hoe ze deze moeten bedienen.
- De bestuurders stoppen ook niet altijd perfect tegenover de podotactiele tegels die personen met een visuele handicap naar de voorste busdeur moeten leiden. Dit kan het uitschuiven van de oprijplaat ook bemoeilijken.
- Tijdelijke bushaltes zijn ook niet altijd toegankelijk. Soms laat hun locatie ook niet toe om de oprijplaat voor rolstoelgebruikers uit te schuiven.

Aanbevelingen m.b.t. de toegang tot bussen

- Erop toezien dat de sticker met het internationale 'handicap'-symbool alleen wordt aangebracht op bussen met een werkende oprijplaat.
- Alle bestuurders opleiden zodat ze de automatische oprijplaat kunnen bedienen. Voor hij of zij het depot verlaat, moet de chauffeur nagaan of de oprijplaat werkt. De MIVB moet ze ook stipt onderhouden.

- Het AccessiBus-project voortzetten op basis van een actieplan met deadlines zodat alle lijnen tegen 2021 toegankelijk zijn en aan de volgende basisvoorwaarden voldoen:
 - over alle haltes van elke lijn moet toegankelijkheidsinformatie beschikbaar zijn (duidelijk aangeduid bij elke halte en vermeld op de klassieke informatiekanalen);
 - op deze lijnen mogen enkel toegankelijke bussen met een werkende oprijplaat worden ingezet.
- In de mate van het mogelijk moet de MIVB er ook voor zorgen dat tijdelijke haltes vlot toegankelijk zijn. Bij werken of omleidingen moeten klanten met beperkte mobiliteit in ieder geval op de hoogte gebracht worden met vermelding van de dichtstbijzijnde toegankelijke halte.

3.6 Toegang tot informatie en communicatie

- Met uitzondering van de AccessiBus-lijnen, is er voor het grote publiek geen informatie beschikbaar over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes. Die informatie is nochtans onontbeerlijk om een verplaatsing voor te bereiden.
- De MIVB-website voldoet niet helemaal aan de internationale toegankelijkheidsnormen. Toegankelijkheidsinformatie is moeilijk terug te vinden en moeilijk verstaanbaar en is niet gelinkt aan reistijden en routes. Personen met een handicap moeten dus twee opzoeken parallel verrichten. De tab 'persoon met een handicap' om een toegankelijke route op te zoeken, bevatte fouten. In plaats van deze fouten recht te zetten, werd de tab gewoon verwijderd.
- Toegankelijkheidsinformatie wordt niet in realtime bijgewerkt. Gebruikers met een handicap zijn niet altijd op de hoogte van werken, van de beschikbaarheid van liften als gevolg van een defect of van onderhoudswerken of routewijzigingen.
- De app MIVB Mobile geeft geen informatie over de toegankelijkheid van het netwerk.
- De infoborden en bewegwijzering die de MIVB gebruikt, zijn niet aan alle types handicap aangepast. Ze zijn soms slecht geplaatst en/of onvolledig (vooral wanneer er werken aan de gang zijn). Op het hele netwerk worden ook niet overal dezelfde borden of bewegwijzering gebruikt.
- De realtime-infoborden bij haltes en in stations geven geen informatie over de toegankelijkheid van de voertuigen die in aantocht zijn. Ze zijn ook niet voor iedereen leesbaar (probleem met het contrast) en de informatie worden ook niet auditief herhaald. Soms zijn de borden ook slecht (te hoog) geplaatst.

- De bewegwijzering in de liften is vaak onvolledig. Naast de etagenummers staan bijvoorbeeld niet systematisch de bestemmingen vermeld.
- Wanneer naar aanleiding van een incident een ander voertuig wordt ingezet of een andere route wordt gebruikt, gaat er onvoldoende aandacht naar klanten met een handicap om zeker te zijn dat ze toegang hebben en/of ze de informatie hebben begrepen. Auditieve informatie door de bestuurder is niet altijd voor iedereen verstaanbaar of wordt niet schriftelijk herhaald. Haltes die tijdelijk niet beschikbaar zijn, worden niet altijd goed aangeduid voor personen met een visuele of verstandelijke handicap.
- Het personeel van de KIOSK's en de BOOTIK's heeft geen opleiding gehad in het onthaal van personen met een handicap en beheerst de gebarentaal niet.
- In de KIOSK's en de BOOTIK's is geen gemakkelijk leesbare en verstaanbare informatie op papier beschikbaar (dienstregeling, netwerkplan, tariefoverzicht, gids voor personen met specifieke behoeften enz.).
- Heel wat personen met een handicap hebben in stations ook heel wat moeite om een vervoersbewijs te kopen. In grotere stations zijn de loketten vaak moeilijk te vinden en liggen ze ver van de ingangen. In kleine stations zijn de loketten bovendien vaak door een automaat vervangen die moeilijk door personen met een handicap te gebruiken zijn.
- De MIVB communiceert onvoldoende over haar toegankelijkheidsstrategie met haar klanten met een handicap.

Aanbevelingen m.b.t. informatie en communicatie

- Beter communiceren met alle personen met een handicap. Volledige en nauwkeurige informatie over de toegankelijkheid van het netwerk (metro's, trams, bussen, stations en haltes) en over specifieke diensten die worden aangeboden, moet in verschillende aangepaste vormen aan de gebruikers worden aangeboden.
- Zorgen voor eenvoudig te begrijpen en makkelijk te lezen informatie op papier in de KIOSK's en de BOOTIK's: dienstregeling, netwerkplan, tariefoverzicht, gids voor personen met specifieke behoeften enz.
- De app MIVB Mobile en de website van de MIVB moeten aan de internationale toegankelijkheidsnormen worden aangepast via videoclips met informatie in gebarentaal en eenvoudig te begrijpen en makkelijk te lezen informatie.
- Informatie over de toegankelijkheid van het netwerk moet gemakkelijk terug te vinden zijn op de app en de website (zowel op specifieke als algemene pagina's). Die

informatie moet ook regelmatig worden bijgewerkt (aankondigingen van werken, informatie over de beschikbaarheid van liften in realtime enz.).

- De app 'reiswegplanner' zou afhankelijk van de mobiliteitsbeperking een tab moeten voorstellen (vergelijkbaar met 'Stepfreeaccess' van Transport for London).
- Een omvattende denkoefening over aanduidingen en bewegwijzering houden om ze voor iedereen leesbaar, zichtbaar en verstaanbaar te maken. Zorg er ook voor dat aanduidingen en bewegwijzering uniform en continu is.
- Gebruik eenvoudige bewegwijzering en aanduidingen om personen van de ingang(en) naar de loketten te leiden (gekleurde strook op de grond, geluidsignalen, podotactiele tegels enz.).
- Koppel gebruikte schriftelijke plaatsaanduidingen (bestemming, halte, dienst) aan een beeld (pictogram, tekening, foto). Voorbeeld: link de letters M, T en B aan een afbeelding van een metro, tram en bus.
- Stel samen met andere vervoersmaatschappijen een handvest op om dezelfde aanduidingen en bewegwijzering te gebruiken om de continuïteit in de reisketen te verzekeren.
- Leid het personeel van de BOOTIK's op in het onthaal van personen met een handicap en werk een procedure uit voor het onthaal van dove personen die gebarentaal gebruiken (inschakelen van medewerkers die de gebarentaal beheersen, een overeenkomst sluiten met Relais-Signes en CAB Vlaanderen om tolken op afstand in te schakelen).
- Vermeld naast een telefoonnummer ook systematisch een e-mailadres en een faxnummer zodat personen met een auditieve beperking op afstand met de verschillende (zowel algemene als specifieke) diensten van de MIVB contact kunnen opnemen.
- Maak de aankoop of de vernieuwing van een abonnement op afstand mogelijk voor personen met een handicap die een verminderd tarief genieten.
- Herhaal de informatie op de realtimeborden aan haltes auditief. Zorg dat ze correct zijn geplaatst (niet te hoog) en dat ze verstaanbaar en leesbaar zijn (grootte lettertype, contrast).
- Verstrekk via de infoborden aan de haltes en de app informatie over de toegankelijkheid van het voertuig dat in aantocht is.

- Zorg bij incidenten en storingen op het netwerk voor extra auditieve en visuele informatie aan boord en schakel extra medewerkers in op de plekken waar zich een storing voordoet.
- Maak de aankoop van een vervoersbewijs eenvoudiger door de toegankelijkheid van automaten te verbeteren. Dit kan door personen met een handicap te betrekken bij het ontwerp van deze automaten en door ze door gebruikers te laten uittesten.
- Geef de voorkeur aan bemande info- en verkooppunten op automaten.

3.7 Toegang tot de TaxiBus

- Volgens het jaarverslag 2016 van de MIVB is het gebruik van de TaxiBussen fors toegenomen: van 70.000 verplaatsingen in 2015 naar meer dan 90.000 in 2016. Deze deur-tot-deurservice werd in 2014 ingrijpend hervormd en is nu beter op de verwachtingen van de gebruikers afgestemd. Niettemin zijn sommige aspecten nog voor verbetering vatbaar.
 - Je moet een TaxiBus uiterlijk één werkdag voor je verplaatsing boeken. Dit kan per telefoon (lokaal betaalnummer 02) of via een formulier op de website www.mivb.be.
 - De website is echter niet helemaal toegankelijk voor personen met een visuele handicap.
 - De dienst is op zon- en feestdagen ook niet beschikbaar.
 - Om de dienst rendabel te houden, worden de reizigers soms gegroepeerd, waardoor de reistijd soms abnormaal lang wordt en mensen in de problemen komen om op tijd op hun bestemming te komen. MIVB-TaxiBussen mogen ook nog altijd niet rijden op de busstroken en aparte beddingen.¹
 - Het systeem kan niet worden gebruikt door niet-inwoners of toeristen met een handicap. Alleen personen met een handicap die erkend zijn door de FOD Sociale Zekerheid, kunnen er gebruik van maken. Bovendien blijken de toegangsvoorwaarden te streng (een vermindering van de zelfredzaamheid met minimum twaalf punten is vereist). Ook hebben sommige personen die zich met een gemotoriseerde rolstoel verplaatsen, er soms geen toegang toe.

¹ Rijstroken en bijzondere overrijdbare beddingen in de zin van artikel 72.5 en 72.6 van het koninklijk besluit van 1 december 1975 houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer en van het gebruik van de openbare weg op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- MIVB-kaarten en -abonnements kunnen niet voor TaxiBussen worden gebruikt. De klant moet via bankoverschrijving minimum tien ritten vooruitbetalen. Voor een rit moet op voorhand worden ingeschreven, waardoor de dienst niet ad hoc kan worden gebruikt. Elke TaxiBusrit kost 1,70 euro. Ook de begeleider (ook al gaat het om een kind jonger dan twaalf jaar) moet betalen. Bij regelmatig gebruik kunnen de kosten dus hoog oplopen², waardoor personen met een handicap duidelijk in het nadeel zijn in vergelijking met klanten van het gewone openbaar vervoer. Die kunnen immers een abonnement nemen en zo het netwerk onbeperkt gebruiken.
- De taxibestuurders hebben meestal geen handicapopleiding genoten. Soms weigeren ze bijvoorbeeld om assistentiehonden mee te nemen.

Aanbevelingen m.b.t. TaxiBus

- Het betaalsysteem wijzigen. Dat mag niet verschillen van het betaalsysteem voor het 'gewone' openbaar vervoer. Er moet één betaalsysteem komen om te komen tot inclusief openbaar vervoer, zodat personen met een handicap dankzij het intermodaal openbaar vervoer (TaxiBus, metro, tram, bus) een actief leven kunnen leiden.
- Maak de dienst ook op zon- en feestdagen beschikbaar.
- Verruim de toelatingscriteria zodat iedereen die geen toegang tot het gewone openbare vervoer heeft, de TaxiBusdienst kan gebruiken.
- Waarborg redelijke reistijden wanneer reizigers worden gegroepeerd.
- Geef TaxiBussen de toelating om de busstroken en de aparte beddingen te gebruiken.
- Zorg voor goed opgeleide bestuurders.
- Voer een gratis 0800-nummer in om deze dienst te reserveren.
- Zorg ervoor dat de hele website toegankelijk is.

² A rato van één rit per dag of zes ritten (heen en terug) per week lopen de kosten op jaarbasis op tot 1060 euro. Daar bovenop komen nog de kosten voor een abonnement met het gewone openbaar vervoer (500 euro per jaar of 85 euro voor een RVV-abonnement).

3.8 Tevredenheid van klanten met een beperkte mobiliteit

- Niet iedereen heeft toegang tot de klachtenprocedure die bovendien belastend is. De antwoorden zijn vaak weinig onderbouwd en doen soms helemaal niet ter zake.
- Na verschillende meldingen werd in 2016 een vraag aan de tevredenheidsenquête toegevoegd om klanten met een handicap te identificeren. Het grote publiek krijgt echter geen informatie over de tevredenheid van deze specifieke groep klanten.
- De tevredenheidsenquête is niet toegankelijk voor personen met een visuele of verstandelijke handicap.
- De MIVB doet ook geen beroep op mystery-klanten met een handicap.

Aanbevelingen m.b.t. de tevredenheid van klanten met een beperkte mobiliteit

- Zorg voor een goede follow-up van klachten en beantwoord ze met kennis van zaken.
- Verspreid statistieken over klachten van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.
- Neem een uitgebreider luik over toegankelijkheid op in de tevredenheidsenquête. Ga na hoe tevreden PBM-gebruikers zijn en maak deze resultaten bekend.
- Zorg ervoor dat de vragenlijst voor de tevredenheidsenquête voor iedereen toegankelijk is en dat iedereen ze gemakkelijk kan invullen.
- Schakel mystery-klanten ook in voor de aspecten handicap en toegankelijkheid.

4. CONCLUSIES

Om het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap te respecteren, moet de MIVB een ambitieus toegankelijkheids- en dienstverleningsbeleid voor personen met een handicap voeren. Om het succes van dit beleid te verzekeren, moeten de nodige middelen worden uitgetrokken.

Dit beleid moet worden opgebouwd door actief te luisteren naar personen met een handicap, naar de verenigingen die hen vertegenwoordigen en naar toegankelijkheidsexperts.

Daarom moet de samenwerking tussen de MIVB en de Gewestelijke Mobiliteitscommissie - afdeling personen met een beperkte mobiliteit worden voortgezet. Deze afdeling moet ook systematisch worden ingeschakeld bij projecten om de toegankelijkheid te verbeteren. Het is ook wenselijk dat de MIVB voor alle technische vragen structureel gaat samenwerken met organisaties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid.

Toegankelijk openbaar vervoer is niet alleen cruciaal voor het vrije verkeer van personen met een handicap, maar zorgt er ook voor dat alle reizigers zich veiliger voelen en meer comfort ervaren. Ook de reistijden worden korter omdat het in- en uitstappen minder tijd vergt. De MIVB moet de uitdaging om haar netwerk toegankelijk te maken dan ook niet als een dwingende verplichting beschouwen, maar als een kans om de kwaliteit van haar dienstverlening vooral haar reizigers te verbeteren.

5. WETTELIJKE REFERENTIES

5.1. Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap

Dit internationale verdrag werd door België in juli 2009 geratificeerd en is op 1 augustus 2009 van kracht geworden.

Artikel 5 'Gelijkheid en non-discriminatie' van het Verdrag herinnert aan het verbod op discriminatie op grond van handicap en *"teneinde gelijkheid te bevorderen en discriminatie uit te bannen, nemen de Staten die Partij zijn, alle passende maatregelen om te waarborgen dat redelijke aanpassingen worden verricht."*

Artikel 9 van het verdrag is gewijd aan de verplichtingen van de Staten die Partij zijn met betrekking tot de **toegankelijkheid**:

1. *"Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn, passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en –systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:*
 - a) *gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;*
 - b) *informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten.*
2. *De Staten die Partij zijn, nemen tevens passende maatregelen om:*
 - a) *de tenuitvoerlegging van minimumnormen en richtlijnen voor de toegankelijkheid van faciliteiten en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek, te ontwikkelen, af te kondigen en de toepassing ervan te controleren;*
 - b) *te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten of diensten aanbieden die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, zich rekenschap geven van alle aspecten van toegankelijkheid voor personen met een handicap;*
 - c) *betrokkenen te trainen inzake kwesties op het vlak van de toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden;*
 - d) *openbare gebouwen en andere faciliteiten te voorzien van bewegwijzering in braille en in makkelijk te lezen en te begrijpen vormen;*

- e) *te voorzien in vormen van praktische hulp door mens of dier en in bemiddeling, waaronder begeleiders, mensen die voorlezen en professionele dovertolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten, die openstaan voor het publiek te vergemakkelijken [...]."*

Artikel 20 vraagt dan weer aan de Staten die Partij zijn om doeltreffende maatregelen te nemen om de **persoonlijke mobiliteit** van personen met een handicap te waarborgen, *met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid, op de wijze en op het tijdstip van hun keuze.*

Het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties heeft legt in zijn **algemene opmerking nr. 2 (2014)**³ uit aan de Staten die Partij zijn van het Verdrag, hoe ze artikel 9 moeten uitvoeren. Hierin wordt nader bepaald dat *de obstakels voor de toegankelijkheid tot bestaande voorwerpen, faciliteiten, goederen en diensten die bestemd zijn of openstaan voor het publiek, geleidelijk moeten worden weggenomen, op een systematische manier en vooral onder constant toezicht, om te komen tot een volledige toegankelijkheid.* Er wordt eveneens op gewezen dat *de potentiële kosten van het wegnemen van bestaande obstakels niet als excuus mag worden gebruikt om zich te onttrekken aan de verplichting om de obstakels voor de toegankelijkheid geleidelijk weg te nemen.* Bovendien wordt het volgende benadrukt: *"Aangezien deze verplichting geleidelijk moet worden uitgevoerd, zouden de Staten die Partij zijn, nauwkeurige termijnen moeten bepalen en passende middelen moeten toewijzen om de bestaande obstakels weg te nemen."* In zijn **slotopmerkingen**⁴ (**Concluding Observations – oktober 2014**) bij het eerste rapport van België heeft het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap België uitdrukkelijk aanbevolen om een juridisch kader goed te keuren met nauwkeurige en verplichte doelstellingen m.b.t. de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

In 2019 moeten de Belgische overheden bij het VN-Comité opnieuw verslag uitbrengen over de maatregelen die ze hebben genomen.

België heeft ook het facultatieve protocol bij het Verdrag ondertekend, wat betekent dat het erkent dat het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap bevoegd is om klachten van personen of groepen van personen die beweren het slachtoffer te zijn van een schending van de bepalingen van het Verdrag, in ontvangst te nemen en te onderzoeken.

Op nationaal niveau werd het Interfederaal Gelijkekansencentrum Unia aangesteld als onafhankelijk mechanisme belast met het bevorderen, beschermen en opvolgen van de toepassing van het Verdrag. Personen met een handicap kunnen zich tot Unia wenden als ze van mening zijn dat het Verdrag werd geschonden.

³ Algemene opmerking nr. 2 (2014) van het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties over artikel 9 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap.

⁴ Slotopmerkingen (Concluding Observations) van het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties betreffende het aanvankelijke rapport van België (oktober 2014).

5.2. Antidiscriminatiewetgeving

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft op 5 oktober 2017 een nieuwe ordonnantie goedgekeurd die discriminatie in de sector van goederen en diensten verbiedt.

Naar analogie met de overige antidiscriminatiewetten verbiedt de ordonnantie het volgende:

- directe discriminatie;
- indirecte discriminatie (bijvoorbeeld niet de persoon met een handicap, maar wel zijn assistentiehond weigeren);
- pesten (op grond van een beschermd criterium);
- aanzetten tot discriminatie (iemand zeggen of bevelen om te discrimineren);
- weigeren om redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap door te voeren.

Redelijke aanpassingen worden omschreven als "passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen."

De redelijke aanpassingen moeten wel aan bepaalde criteria voldoen:

- Ze moeten doeltreffend zijn;
- De eventuele kosten mogen niet op de persoon met een handicap worden afgewenteld;
- Ze moeten de veiligheid en de waardigheid van de persoon met een handicap respecteren;
- Ze moeten een gelijke en zo zelfstandig mogelijke deelname mogelijk maken.

De gebrekkige toegankelijkheid van de vervoersinfrastructuur leidt tot discriminerende situaties: dit heeft tot gevolg dat personen met een handicap niet zoals anderen toegang hebben tot de diensten van de MIVB. Om het gebrek aan toegankelijkheid te verhelpen, moet er dus in bevredigende alternatieven worden voorzien en moeten redelijke aanpassingen worden doorgevoerd.

5.3. Gewestelijke toegankelijkheidsverordening

Titels IV en VII van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening (GSV) in het Brusselse Gewest bepalen de toegankelijkheidsvoorschriften die bij alle bouw- of renovatiewerkzaamheden moeten worden gevolgd. Ze zijn ook van toepassing op de stations voor het openbaar vervoer (met inbegrip van de perrons) en op de bovengrondse haltes.

5.4. Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties

De Europese richtlijn over de toegankelijkheid van websites is op 22 december 2016 in werking getreden. Overheidsinstanties moeten ervoor zorgen dat hun websites en mobiele apps toegankelijk zijn en met andere woorden voldoen aan de norm WCAG 2.0 niveau AA. Ze moeten dit geleidelijk volgens de volgende timing doen.

- Alle websites ontworpen na 23 september 2018 moeten uiterlijk op 23 september 2019 toegankelijk zijn. Alle documenten die vanaf september 2018 worden gepubliceerd, moeten toegankelijk zijn.
- Op 23 september 2020 moeten alle websites - ook de oudere - toegankelijk zijn. Ook videoclips die vanaf dan online worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.
- Op 23 juni 2021 moeten alle mobiele apps toegankelijk zijn.

Deze richtlijn wordt binnenkort in een gewestelijk ordonnantie omgezet.