



# Mensen die Reizen met een Beperking

ONDERZOEK NAAR TOEGANKELIJKHEID BINNEN DE REISBRANCHE  
YORK, KATHLEEN

HET URBAN LEISURE & TOURISM LAB ROTTERDAM | HOGESCHOOL INHOLLAND ROTTERDAM



## Informatie

**Studentnaam**

Kathleen York

**School**

Hogeschool Inholland Rotterdam

**Opdrachtgever**

Het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam

**Thema**

Toegankelijk toerisme voor mensen met een beperking

**Contact**

[ultlab.rotterdam@inholland.nl](mailto:ultlab.rotterdam@inholland.nl)



[www.tourismlabrotterdam.nl](http://www.tourismlabrotterdam.nl)



## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Inleiding Onderzoek .....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Hoofdvraag.....	6
1.3 Doelstelling.....	6
1.3.1 Output .....	6
1.3.2 Outcome.....	7
1.4 Leeswijzer .....	8
2. Bevindingen - Juridisch Toetsingskader Artikel 2, lid 1 WGBH/CZ.....	9
2.1 Conclusie & Aanbeveling.....	9
3. Bevindingen - Behoeften van Mensen met een Beperking.....	11
3.1 Conclusie & Aanbeveling.....	11
4. Beroepsproduct.....	14
Bibliografie .....	15
Bijlage I: Juridisch Onderzoek.....	17
Onderdeel I: Doeltreffende Aanpassingen.....	17
1. Beoordeling op Doeltreffendheid .....	17
2. Uitbreiding door het VN-Verdrag Handicap.....	18
3. Uitzonderingen.....	18
4. Uitbreiding door het Toegankelijkheidsrichtlijn.....	19
5. Wat zijn Doeltreffende Aanpassingen? .....	22
Onderdeel II: Naar Gelang de Behoefte .....	24
1. Sprake van Naar Gelang de Behoefte.....	24
Onderdeel III: Onevenredige Belasting .....	25
1. Beoordeling Onevenredige Belasting.....	25
Bijlage II: Infographic Folder.....	28

## Samenvatting

Met de inwerkingtreding van de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften op 28 juni 2025 zijn aanbieders verplicht geworden om hun producten en diensten toegankelijker te maken voor mensen met een beperking. Deze wet houdt verband met de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), die aanbieders verplicht om, naar gelang de behoefte, doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij deze een onevenredige belasting vormen. Deze normen laten ruimte voor interpretatie, omdat zij niet concreet zijn uitgewerkt in wet- en regelgeving. Voor de reisbranche, belanghebbende van het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam (ULTL), vraagt dit om bewustwording en praktische ondersteuning bij de toepassing van de open normen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ in de praktijk.

Dit onderzoek richt zich daarom op de volgende vraag: *‘Welke infographic kan het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam inzetten om burgers en de reisbranche te informeren over hun rechten en plichten voortvloeiend uit artikel 2, lid 1, van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, ter bevordering van toegankelijk toerisme voor mensen met een beperking?’*

Uit het juridisch onderzoek blijkt dat de open normen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ een samenhangend beoordelingskader vormen. Het artikel houdt in dat aanbieders in beginsel verplicht zijn doeltreffende aanpassingen te treffen, voor zover deze – afhankelijk van de individuele behoeften van de persoon met een beperking – geschikt en noodzakelijk zijn om feitelijke gelijkheid te waarborgen. Slechts in uitzonderlijke en deugdelijk gemotiveerde gevallen kan van dergelijke aanpassingen worden afgezien, namelijk wanneer sprake is van een onevenredige belasting. Op basis van dit onderzoek is een praktisch toetsingskader ontwikkeld in de vorm van een checklist.

Uit het praktijkonderzoek naar de behoeften van mensen met een beperking blijkt dat alle groepen behoefte hebben aan heldere en toegankelijke (digitale) informatie. Personen met een auditieve beperking hebben behoefte aan visueel ondersteunde informatie. Personen met een lichamelijke beperking hebben behoefte aan gedetailleerde informatie over fysieke toegankelijkheid. Personen met een visuele beperking hebben behoefte aan digitaal ondersteunende technologieën om informatie toegankelijk te maken. Personen met een mobiliteitsbeperkingen hebben behoefte aan duidelijke informatie over fysieke belasting van de reis en beschikbare ondersteuning. Op basis van dit onderzoek is een toetsings- en verbeterinstrument ontwikkeld in de vorm van een checklist.

Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat een infographic in de vorm van een folder, bestemd voor de reisbranche, het meest geschikte middel is om het ULTL te ondersteunen bij het laagdrempelig informeren over complexe en omvangrijke informatie rondom toegankelijk toerisme voor mensen met een beperking. De folder vormt een startpunt om zowel professionals als burgers helder te informeren over de kernverplichtingen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ, aangevuld met visuele voorbeelden die inzicht geven in de behoeften en knelpunten van mensen met een beperking.

Op basis van dit onderzoek wordt reisorganisaties aanbevolen om de juridische checklist te gebruiken als praktisch toetsingskader bij individuele verzoeken van reizigers met een beperking. Hiermee kunnen zij gestructureerd beoordelen in hoeverre zij voldoen aan de open normen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ. Daarnaast wordt aanbevolen om de checklist op basis van het praktijkonderzoek te gebruiken als toetsings- en verbeterinstrument voor het online aanbod en de dienstverlening, zodat inzicht ontstaat in de mate waarin deze aansluiten bij de behoeften van reizigers met een beperking en waar verdere verbeteringen mogelijk zijn.

## Afkorting

### Afkorting

1. CGB
2. CRM
3. EAA
4. EU
5. HTML
6. HvJ
7. MvT
8. ULTL
9. WCAG
10. WGBH/CZ

### Betekenis

- Commissie Gelijke Behandeling
- College voor Rechten van de Mens
- Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act)
- Europese Unie
- HyperText Markup Language
- Hof van Justitie van de Europese Unie
- Memorie van Toelichting
- Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam
- Web Content Accessibility Guidelines
- Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

# 1. Inleiding Onderzoek

## 1.1 Aanleiding

“Wetsvoorstel van kabinet om producten en diensten toegankelijker te maken voor personen met een beperking”.<sup>1</sup> Dit artikel uit 2023 gaf aan dat de overheid actief werkt aan het verbeteren van zowel fysieke als digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Om dit te realiseren heeft de minister van Langdurige Zorg en Sport een wetsvoorstel ingediend bij de Tweede Kamer: de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten, hierna: Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften.<sup>2</sup> Dit wetsvoorstel is gebaseerd op de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)<sup>3</sup>, hierna: Toegankelijkheidsrichtlijn.<sup>4</sup> Het heeft tot doel de bestaande wetgeving, zoals de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), aan te passen om te voldoen aan de Europese toegankelijkheidsvoorschriften.<sup>5</sup> Deze wetwijziging is in lijn met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een Handicap, hierna: VN-Verdrag Handicap, dat Nederland in 2016 heeft geratificeerd.<sup>6</sup> Het VN-Verdrag Handicap benadrukt dat mensen met een beperking gelijke kansen moeten hebben in alle aspecten van het leven, waaronder gelijke toegang tot producten en diensten.<sup>7</sup> Het verplicht landen (samen met gemeenten, bedrijven, organisaties en andere betrokkenen) om fysiek en digitaal barrières weg te nemen, zodat mensen met een beperking dezelfde toegang hebben als mensen zonder beperking.<sup>8</sup>

In 2024 nam de Eerste Kamer het wetsvoorstel als hamerstuk aan.<sup>9</sup> De wet verplicht bedrijven, (hierna aanbieders), om hun (digitale) producten en diensten – zoals smartphones, webwinkels, geldautomaten, internetbankieren en reisinformatie voor het openbaar vervoer – toegankelijker te maken voor mensen met een beperking.<sup>10</sup> Dit kan bijvoorbeeld door een voorleesfunctie in te stellen voor mensen met een visuele beperking.<sup>11</sup> Er zijn echter enkele uitzonderingen, waaronder de zogenoemde ‘onevenredige last’. In uitzonderlijke gevallen hoeven bedrijven niet volledig te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften als dit een ‘onevenredige last’ met zich meebrengt.<sup>12</sup> Artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ bepaalt dat “het verbod van onderscheid houdt mede in dat degene, tot wie dit verbod zich richt, gehouden is naar gelang de behoefte doeltreffende aanpassingen te verrichten, tenzij deze voor hem een onevenredige belasting vormen”. Deze bepaling geldt nu ook voor de nieuwe toegankelijkheidsvoorschriften.<sup>13</sup>

---

<sup>1</sup> ‘Wetsvoorstel van kabinet om producten en diensten toegankelijker te maken voor personen met een beperking’, rijksoverheid.nl.

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 2.

<sup>3</sup> Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>4</sup> ‘Wetsvoorstel van kabinet om producten en diensten toegankelijker te maken voor personen met een beperking’, rijksoverheid.nl.

<sup>5</sup> Stb. 2024, 87.

<sup>6</sup> ‘Werken aan een samenleving voor iedereen - Het VN-verdrag Handicap in Nederland’, rijksoverheid.nl.

<sup>7</sup> VN-Verdrag Handicap.

<sup>8</sup> VN-Verdrag Handicap.

<sup>9</sup> Kamerstukken I 2022/23, 36380.

<sup>10</sup> ‘Wetsvoorstel van kabinet om producten en diensten toegankelijker te maken voor personen met een beperking’, rijksoverheid.nl.

<sup>11</sup> ‘Producten en diensten toegankelijker voor mensen met beperking’, rijksoverheid.nl.

<sup>12</sup> Artikel 14 lid 1 sub b van Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2022/23, 36380, nr. 3. Anders: Artikel 1, onder d, van de WGBH/CZ.

Per 28 juni 2025 is de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften in werking getreden.<sup>14</sup> Voor de reisbranche, als belanghebbende van het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam (ULTL), vraagt dit om bewustwording en praktische ondersteuning bij de toepassing van de open normen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ in de praktijk. Deze normen laten ruimte voor interpretatie, omdat zij niet concreet zijn uitgewerkt in wet- en regelgeving. Daardoor is het niet altijd duidelijk wanneer een aanpassing als doeltreffend kan worden aangemerkt, wanneer deze aansluit bij de individuele behoefte en wanneer sprake is van een onevenredige belasting. Dit zorgt voor de niet-naleving van wet- en regelgeving en belemmert de volwaardige deelname van reizigers met een beperking aan het reisaanbod.<sup>15</sup>

Als afstudeerder bij het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam is het thema *Toegankelijk Toerisme voor Mensen met een Beperking* aan mij toegewezen. Het lab, een initiatief van Hogeschool Inholland, werkt samen met bewoners, studenten, onderzoekers en organisaties om inclusief en toegankelijk toerisme te bevorderen door fysieke, sociale en digitale barrières weg te nemen.<sup>16</sup> Omdat de wet gevolgen heeft voor zowel aanbieders als gebruikers, wil het lab inzicht verkrijgen in de juridische interpretatie van deze open normen, evenals in de behoeften van mensen met een beperking binnen de toerismesector. Op basis van deze inzichten kan het lab aanbieders in de reisbranche beter informeren over hun rechten en plichten en hen ondersteunen bij het naleven van de wet- en regelgeving.

## 1.2 Hoofdvraag

Naar aanleiding van het handelingsprobleem is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

- ❖ *Welke infographic kan het Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam inzetten om burgers en de reisbranche te informeren over hun rechten en plichten voortvloeiend uit artikel 2, lid 1, van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, ter bevordering van toegankelijk toerisme voor mensen met een beperking?*

## 1.3 Doelstelling

### 1.3.1 Output

Het doel van dit onderzoek is het ontwikkelen van een infographic folder die wordt opgeleverd aan het ULTL om deze, samen met de bijbehorende checklists en een verkorte weergave van het onderzoek, te distribueren aan de belanghebbenden in de reisbranche. Dit beroepsproduct is gericht op aanbieders in de reisbranche en heeft tot doel de open normen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ te verduidelijken, evenals de behoeften van mensen met een beperking bij het oriënteren en boeken van een reis. Aanbieders kunnen deze inzichten gebruiken om hun digitale informatievoorziening, communicatie en dienstverlening beter af te stemmen op de praktijk van reizigers met een beperking. Met andere woorden: aanbieders beter in staat te stellen om de wettelijke normen te interpreteren en te vertalen naar passende maatregelen in de beroepspraktijk.

Het lab zet de infographic folder in als (online) communicatiemiddel om zowel professionals als burgers helder te informeren over de kernverplichtingen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ, aangevuld met

---

<sup>14</sup> 'Producten en diensten toegankelijker voor mensen met beperking', rijksoverheid.nl.

<sup>15</sup> CRM 12 november 2024, oordeelnummer 2024-92.

<sup>16</sup> 'Over ons', tourismlabrotterdam.nl.

visuele voorbeelden die inzicht geven in de behoeften en knelpunten van mensen met een beperking. Hierdoor wordt de bewustwording vergroot. Daarnaast fungeert de infographic folder als een laagdrempelig startpunt dat aanbieders uitnodigt naar de website van het ULTL om verdiepende informatie, juridische onderbouwing en praktische handvatten te verkrijgen. Hierdoor wordt de naleving van de wet ondersteunt.

### 1.3.2 Outcome

Hoewel het ULTL de directe opdrachtgever is, reikt de impact van het onderzoek breder dan alleen het lab. In de reisbranche speelt digitale toegankelijkheid een steeds grotere rol bij het oriënteren en boeken van vakanties. Zo blijkt uit onderzoek van Thuiswinkel.org (2023) dat Nederlandse consumenten in het derde kwartaal van 2023 ongeveer 85% van de pakketvakanties via internet boekten, tegenover 78% een jaar eerder.<sup>17</sup>

In Nederland zijn er ongeveer 2 miljoen mensen met een beperking. Wanneer websites en hun informatie echter niet toegankelijk zijn, worden mensen met een beperking vaak buitengesloten van essentiële informatie en boekingsmogelijkheden. Zo blijkt uit een enquête onder 426 mensen met een lichamelijke beperking dat 69% twijfelt om op vakantie te gaan omdat ze niet weten hoe toegankelijk de bestemming is.<sup>18</sup> Deze cijfers tonen aan dat de doelgroep groot en actief is, maar ook tegen structurele barrières aanloopt.

De beoogde impact van het onderzoek is daarom wenselijk voor zowel de vraagzijde (mensen met een beperking) als de aanbodzijde (aanbieders in de reisbranche). Voor mensen met een beperking betekent het onderzoek meer duidelijkheid over hun rechten en plichten en dus betere toegang tot toerisme. Voor aanbieders leidt het tot meer kennis over hun verplichtingen en mogelijkheden, wat bijdraagt aan meer inclusieve dienstverlening en een breder bereik.

Ook voor beleidsmakers is het onderzoek relevant, omdat het inzicht biedt in juridische en praktische knelpunten die bedrijven en burgers ervaren bij nieuwe wet- en regelgeving. Belangrijke beginselen van het VN-Verdrag Handicap zijn autonomie (zelf kunnen bepalen hoe je leeft) en participatie (actief kunnen meedoen aan de samenleving en het beleid) van mensen met een beperking.<sup>19</sup> Uit het rapport van het College voor Rechten van de Mens, hierna: College, aan het VN-comité blijkt echter dat deze principes nog onvoldoende worden meegenomen bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van wet- en regelgeving.<sup>20</sup> Met dit onderzoek worden beleidsmakers beter in staat gesteld om beleid effectiever af te stemmen op zowel wettelijke vereisten als de behoeften van mensen met een beperking.

De open normen hebben niet alleen betrekking op de toeristische sector, maar gelden voor alle levensdomeinen waarop de WGBH/CZ van toepassing is, zoals arbeid, wonen, openbaar vervoer, rechtsbescherming en goederen en diensten. Deze infographic kan dan ook door andere bedrijven en organisaties – buiten de toerismesector – worden gebruikt als hulpmiddel om inzicht te krijgen in de open normen ‘doeltreffende aanpassingen’, ‘naar gelang de behoefte’ en ‘onevenredige belasting’.

---

<sup>17</sup> ‘Online Consumer Spending Increases, Especially Due to Surge in Holiday Bookings’ ideal.nl.

<sup>18</sup> ‘Mindervalide mensen en toerisme: de resultaten van de enquête’, plusonline.nl.

<sup>19</sup> ‘Aanvullend rapport aan het VN-comité inzake de rechten van personen met een handicap’, mensenrechten.nl.

<sup>20</sup> ‘Aanvullend rapport aan het VN-comité inzake de rechten van personen met een handicap’, mensenrechten.nl.

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de bevindingen uit het juridisch onderzoek, inclusief de ontwikkelde checklist en aanbeveling, gepresenteerd. In hoofdstuk 3 worden de bevindingen uit het praktijkonderzoek naar de behoeften van mensen met een beperking, eveneens inclusief een checklist en aanbeveling, weergegeven. Tot slot in hoofdstuk 4 wordt het beroepsproduct gepresenteerd.

## 2. Bevindingen - Juridisch Toetsingskader Artikel 2, lid 1 WGBH/CZ

Binnen het juridisch onderzoek staat de volgende deelvraag centraal: *Wat is de juridische interpretatie van de open normen 'doeltreffende aanpassingen', 'naar gelang de behoefte' en 'onevenredige belasting', opgenomen in artikel 2, lid 1, van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)?*

Uit het juridisch onderzoek blijkt dat de open normen 'doeltreffende aanpassingen', 'naar gelang de behoefte' en 'onevenredige belasting' uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ gezamenlijk een beoordelingskader vormen voor gelijke toegang en participatie van personen met een handicap of chronische ziekte, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de belangen van aanbieders.<sup>21</sup> Dit houdt in dat aanbieders in beginsel verplicht zijn om doeltreffende aanpassingen te treffen, voor zover deze, afhankelijk van de individuele behoefte van de persoon met een beperking, geschikt en noodzakelijk zijn om feitelijke gelijkheid te waarborgen. Slechts in uitzonderlijke gevallen, wanneer dit deugdelijk kan worden gemotiveerd, mag hiervan worden afgeweken indien sprake is van een onevenredige belasting. Voor een uitgebreide uitwerking van deze bevindingen wordt verwezen naar Bijlage I van dit rapport.

### 2.1 Conclusie & Aanbeveling

Op basis van de bevindingen is een praktisch toetsingskader ontwikkeld in de vorm van een checklist. Reisororganisaties wordt aanbevolen om deze checklist te gebruiken bij individuele verzoeken van reizigers met een beperking, zodat zij op gestructureerde en onderbouwde wijze kunnen beoordelen in hoeverre zij voldoen aan de open normen uit artikel 2, lid 1 van de WGBH/CZ.

De checklist ondersteunt een stapsgewijze beoordeling waarbij wordt gekeken naar de afstemming met de klant, de geschiktheid en noodzaak van een aanpassing en de redelijkheid van de uitvoering voor de organisatie. Per onderdeel wordt beoordeeld of aan de voorwaarden is voldaan, waarbij een cumulatieve beoordeling leidt tot de eindconclusie per norm.

De checklist combineert zowel de onderzoeksplicht van de aanbieder als de verantwoordelijkheid van de verzoeker om de behoefte kenbaar te maken.

Voor de beoordeling wordt gewerkt met een kleurensysteem, waarbij geldt:

- **Groen** = voldoet
- **Rood** = voldoet niet

#### CHECKLIST TOETSINGSKADER OPEN NORMEN ARTIKEL 2, LID 1 WGBH/CZ

Beoordeling – Naar gelang de behoefte	
<b>Verantwoordelijkheidsplicht verzoeker:</b>	
Heeft de persoon met een handicap of chronische ziekte, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde, kenbaar gemaakt behoefte te hebben aan een aanpassing of een belemmering te ervaren?	Ja
Is sprake van een individueel verzoek om aanpassing?	Ja
<b>Onderzoeksplicht aanbieder:</b>	

<sup>21</sup> Zie bijlage I.



Heeft de aanbieder onderzocht welke aanpassingen mogelijk zijn?	Ja
Heeft de aanbieder proactief contact opgenomen met de verzoeker over de mogelijke opties voor een aanpassing?	Ja
Heeft overleg plaatsgevonden tussen aanbieder en verzoeker over de mogelijke opties voor een aanpassing?	Ja
<b>Er is sprake van naar gelang de behoefte</b>	
<b>Beoordeling – Doeltreffende aanpassingen</b>	
<b>Geschied:</b>	
Leidt de aanpassing tot het wegnemen van de belemmering die de persoon met een handicap of chronische ziekte ervaart?	Ja
<b>Noodzakelijk:</b>	
Is onderzocht of het doel van de aanpassing ook op een alternatieve wijze kan worden bereikt?	Ja
Heeft de aanpassing minder gevolgen voor de aanbieder dan een alternatieve optie waarmee hetzelfde doel kan worden bereikt?	Ja
Is de aanpassing de meest kosteneffectieve optie waarmee hetzelfde doel kan worden bereikt?	Ja
<b>Er is sprake van een doeltreffende aanpassing</b>	
<b>Beoordeling – Onevenredige belasting:</b>	
Is vastgesteld dat sprake is van een doeltreffende aanpassing?	Ja
Is voldaan aan de onderzoeksplicht (is aantoonbaar onderzocht welke aanpassingen mogelijk zijn en is hierover contact en overleg met de verzoeker geweest)?	Ja
Is gemotiveerd waarom de aanpassing wel of niet kan worden verricht?	Ja
<b>In het geval dat een van de bovenstaande vragen antwoord NEE is, wordt automatisch geen sprake geacht te zijn van een onevenredige belasting.</b>	
Is in de onderbouwing rekening gehouden met het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis?	Nee
Is er een mogelijkheid om gebruik te maken van overheidssteun of andere vormen van financiële compensatie voor het realiseren van de aanpassing?	Nee
<b>In het geval dat een van de bovenstaande vragen antwoord JA is, wordt automatisch geen sprake geacht te zijn van een onevenredige belasting.</b>	
Er is onder meer sprake van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Financiële gevolgen en de daarmee gepaard gaande kosten die disproportioneel zijn in verhouding tot de omvang en draagkracht van de betreffende organisatie of onderneming;</li><li>• Ontoereikend beschikbare middelen van de organisatie of onderneming voor de realisatie van de aanpassing; of</li><li>• De aanpassing is niet verenigbaar met de aard van de organisatie of onderneming.</li></ul>	Ja
<b>Er is sprake van een onevenredige belasting</b>	

### 3. Bevindingen - Behoeften van Mensen met een Beperking

Binnen het praktijkonderzoek naar de behoeften van mensen met een beperking staat de volgende deelvraag centraal: *Welke behoeften hebben mensen met een beperking ten aanzien van toegankelijke toerisme binnen de kaders van de open normen uit artikel 2, lid 1, van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ)?*

De bevindingen voor deze deelvraag zijn gebaseerd op interviews met vier typen mensen met een beperking (auditieve, lichamelijke, visuele en mobiliteitsbeperking) en zijn geordend rond drie hoofdthema's: digitale toegankelijkheid, fysieke toegankelijkheid en communicatie.

#### **Auditieve beperking**

Mensen met een auditieve beperking hebben behoefte aan visueel ondersteunde informatie, zowel digitaal als fysiek. Dit omvat onder meer video's met standaard ondertiteling, visuele alternatieven voor auditieve omroepen en een communicatiestijl waarbij duidelijk articuleren, oogcontact en schriftelijke of digitale ondersteuning centraal staan.

#### **Lichamelijke beperking**

Mensen met een lichamelijke beperking hebben behoefte aan concrete, gedetailleerde en betrouwbare informatie over fysieke toegankelijkheid van voorzieningen. Dit betreft bijvoorbeeld meetbare gegevens over doorgangen, sanitaire voorzieningen en manoeuvreerruimte, ondersteund door foto's of plattegronden, evenals duidelijke communicatie over aanwezige hulpmiddelen en bevestiging van aangevraagde aanpassingen.

#### **Visuele beperking**

Mensen met een visuele beperking hebben behoefte aan goed leesbare en logisch gestructureerde digitale omgevingen met voldoende contrast, duidelijke navigatie en compatibiliteit met ondersteunde technologieën, zoals schermlezers. Daarnaast bestaat behoefte aan fysieke omgevingen, zoals accommodaties met regelbare verlichting, lichtwerende voorzieningen en aan eenvoudige en directe contactmogelijkheden voor het verkrijgen van aanvullende informatie.

#### **Mobiliteitsbeperking**

Mensen met een mobiliteitsbeperking hebben behoefte aan transparante informatie over fysieke belasting van reizen, accommodaties, vervoer en activiteiten, zoals loopafstanden, trappen, liften en instaphoogtes. Ook bestaat behoefte aan de mogelijkheid om specifieke behoeften voorafgaand aan de boeking te communiceren en aan betrouwbare ondersteuning tijdens het reizen, bijvoorbeeld in de vorm van assistentie op luchthavens.

### 3.1 Conclusie & Aanbeveling

Op basis van de behoeften die naar voren zijn gekomen uit de interviews met respondenten is een praktische checklist opgesteld. Deze checklist vertaalt de onderzoeksresultaten naar concrete aandachtspunten voor de reisbranche op het gebied van digitale toegankelijkheid, fysieke toegankelijkheid en communicatie. Reisorganisaties wordt aanbevolen om deze checklist te gebruiken als toetsings- en verbeterinstrument voor hun online aanbod en dienstverlening, zodat inzichtelijk wordt in hoeverre deze aansluiten bij de behoeften van reizigers met een beperking en waar nog verbeterpunten liggen om de toegankelijkheid verder te vergroten.



## CHECKLIST TOEGANKELIJK REISAANBOD VOOR REIZIGERS MET EEN BEPERKING

### Digitale toegankelijkheid

- Video's zijn standaard voorzien van ondertiteling**
  - ! *Inclusief beschrijvende elementen voor relevante geluiden en context (bijv. [muziek], [geluid van verkeer])*
- Toegankelijkheid wordt concreet en meetbaar beschreven**
  - ! *Bijvoorbeeld: deurbreedte, hellingspercentage, drempelhoogte*
- Foto's en plattegronden ondersteunen de tekstuele informatie**
  - ! *Plattegronden tonen routes, nooduitgangen en faciliteiten*
  - ! *Foto's laten duidelijk zien welke voorzieningen toegankelijk zijn, zoals aangepaste toiletten*
- Beschikbare hulpmiddelen worden expliciet benoemd**
  - ! *Bijvoorbeeld: transfervoorzieningen, rolstoelen, tilliften, braillemenu's*
- Er is voldoende contrast tussen tekst en achtergrond**
  - ! *Conform WCAG-richtlijnen (bijv. geen lichtgrijze tekst op een witte achtergrond)*
- De pagina heeft een overzichtelijke lay-out**
  - ! *Geen visuele overbelasting of onduidelijke structuur*
- Navigatie is eenvoudig en voorspelbaar**
  - ! *Duidelijke menustructuur met logische categorieën*
- Informatie is gegroepeerd en hiërarchisch opgebouwd**
  - ! *Gebruik van koppen, subkoppen en lijsten*
- Afbeeldingen zijn voorzien van alternatieve tekst (alt-tekst)**
  - ! *Beschrijft inhoud en functie van de afbeelding*
- Website is bruikbaar met schermlezer**
  - ! *Correcte HTML-structuur (koppen, labels en ARIA-structuur)*
  - ! *Alle interactieve elementen zijn toegankelijk via toetsenbord*
- Mogelijkheid om lettergrootte aan te passen**
  - ! *Via browserinstellingen of ingebouwde functies*
- Website blijft bruikbaar bij zoom tot minimaal 200%**

### Fysieke toegankelijkheid (informatievoorziening online)

- Loopafstanden zijn inzichtelijk**
  - ! *Bijvoorbeeld: afstanden binnen accommodaties en naar voorzieningen in de omgeving*
- Trappen en liften zijn duidelijk beschreven**
  - ! *Bijvoorbeeld: aantal treden, aanwezigheid van leuningen, hellingen en liften*
- Instaphoogtes van vervoer zijn vermeld**
  - ! *Inclusief informatie over eventuele assistentie of hulpmiddelen*
- Speciale behoeften kunnen voorafgaand aan de boeking worden doorgegeven**
  - ! *Bijvoorbeeld: assistentie, dieetwensen, rolstoelvervoer*
- Essentiële reisinformatie is tijdig en via meerdere kanalen beschikbaar**
  - ! *Inclusief visuele alternatieven voor auditieve informatie (bijv. schermen of SMS)*
- Gesloten of rustige ruimtes beschikbaar voor communicatie**
  - ! *Bijvoorbeeld: privé-gespreksruimtes op locaties of servicepunten*
- Fysieke omgeving is rolstoeltoegankelijk**
  - ! *Bijvoorbeeld: ingangen, gangen, sanitaire voorzieningen en restaurants*
- Ondersteuning is beschikbaar tijdens reizen**
  - ! *Bijvoorbeeld: assistentie bij in- en uitstappen, bagagehulp en begeleiding*



- Informatie over verduisteringsgordijnen en verstelbare verlichting is beschikbaar**  
! *Bij accommodaties duidelijk vermeld*
- Informatie over fysieke toegankelijkheid is volledig en transparant**  
! *Alle relevante voorzieningen, beperkingen en uitzonderingen worden duidelijk vermeld*

#### Communicatie en bejegening

- Communicatiestijl is aangepast aan de beperking**  
! *Bijvoorbeeld: duidelijke articulatie, eenvoudige taal, visuele ondersteuning, gebarenondersteuning en oogcontact*
- Aangevraagde maatregelen worden serieus behandeld**  
! *Bevestiging van ontvangst, duidelijke terugkoppeling en zorgvuldige beoordeling van verzoeken*
- Eenvoudige en korte contactmogelijkheden voor vragen**  
! *Bijvoorbeeld: live chat of laagdrempelig contactformulier*

## 4. Beroepsproduct

Om de hoofdvraag te beantwoorden, combineert het onderzoek de bevindingen uit juridisch onderzoek en praktijkonderzoek om een passende infographic te ontwikkelen, waarbij rekening wordt gehouden met het creatieve aspect van het ULTL. Vanuit het perspectief van de opdrachtgever is het van belang om nieuwe ontwerpideeën te ontwikkelen die complexe en omvangrijke juridische en praktijkinformatie op een toegankelijke en overzichtelijke manier presenteren. De infographic moet daarbij laagdrempelig genoeg zijn om zowel door professionals als burgers te worden begrepen. Op basis hiervan kunnen verschillende oplossingsrichtingen voor de infographic worden onderscheiden:

### 1. Infographic in de vorm van een folder:

- **Argument:** Gezien de complexiteit van het onderzoek, dat uit meerdere elementen en onderdelen bestaat, is een folder geschikt om een breed scala aan relevante onderzoeksdata overzichtelijk te presenteren. Hierdoor worden zowel de bevindingen uit het juridische onderzoek als het praktijkonderzoek zichtbaar.
- **Nadeel:** De infographic is minder toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.

### 2. Infographic in de vorm van een checklist:

- **Argument:** Deze vorm maakt zowel de juridische checklist als de observatiechecklists direct zichtbaar en toepasbaar voor de reisbranche en andere gebruiker.
- **Nadeel:** De informatie wordt minder volledig en overzichtelijk weergegeven, waardoor niet alle relevante onderzoeksdata goed tot hun recht komen. Daarnaast is ook deze vorm minder toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.

### Antwoord op de hoofdvraag

Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat een infographic in de vorm van een folder, bestemd voor de reisbranche, het meest geschikte middel is om het ULTL te ondersteunen bij het laagdrempelig informeren over complexe en omvangrijke informatie rondom toegankelijk toerisme voor mensen met een beperking.<sup>22</sup> De folder vormt een startpunt om zowel professionals als burgers helder te informeren over de kernverplichtingen uit artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ, aangevuld met visuele voorbeelden die inzicht geven in de behoeften en knelpunten van mensen met een beperking. Hierdoor wordt de bewustwording vergroot. Daarnaast verwijst de infographic folder naar de website van het ULTL, waar een verkorte weergave van het onderzoek, inclusief de juridische checklist en onderbouwing, wordt weergegeven. Ook wordt deze verspreid onder haar belanghebbenden in de reisbranche, waardoor de naleving van de wet wordt ondersteund. Tot slot is de infographic beschikbaar in het Nederlands en Engels, zodat zowel lokale als internationale doelgroepen worden bereikt.

### Aanbevelingen

Op basis van het opgeleverde beroepsproduct wordt aan het ULTL aanbevolen om de infographic folder verder te optimaliseren door de juridische checklist op de achterkant van de folder te plaatsen, zodat deze voor de reisbranche en eventueel andere gebruikers direct zichtbaar en eenvoudig toepasbaar is in de praktijk. Vanwege beperkingen in het onderzoek, zoals deadlines en onduidelijkheden in de richting van het beroepsproduct, is dit niet uitgevoerd. Daarnaast wordt aan aanbevolen om de infographic folder om te zetten in een video met ondertiteling, zodat deze toegankelijker wordt voor een breder publiek.

---

<sup>22</sup> Zie bijlage II

## Bibliografie

### Literatuurlijst

- **Asscher-Vonk 2023**  
I.P. Asscher-Vonk, '2 Bescherming van veiligheid en gezondheid (Art. 3 lid 1 sub a WGBH/CZ) bij: Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, Artikel 3 [Toegelaten onderscheid]', *Arbeidsovereenkomst* 2023.
- **Swarte 2018**  
A. Swarte, 'De Participatiewet (Monografieën Sociaal Recht nr. 73): 9.6.1 Sociaal beleid (art. 3 lid 1 onderdeel b WGBH/CZ)', *SR* 2018/9.6.1, JCDI:ADS390448:1.
- **Werker 2008**  
B.H.M. Werker, 'Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte: met vallen en opstaan vooruit', *Tijdschrift Recht & Arbeid* 2008, p. 47.
- **Van Schaaik 2023**  
G.A.F.M van Schaaik, 'Praktijkgericht juridisch onderzoek', Den Haag: Boom Juridisch 2023.
- **Vegter 2025, commentaar op art. 2 WGBH/CZ.**  
M.S.A. Vegter, 'Doeltreffende aanpassingen bij: Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte', *Tekst & Commentaar Arbeidsrecht* 2025, commentaar op art. 2 WGBH/CZ.
- **Vegter 2025, commentaar op art. 3 WGBH/CZ.**  
M.S.A. Vegter, 'Uitzonderingen bij: Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte', *Tekst & Commentaar Arbeidsrecht* 2025, commentaar op art. 3 WGBH/CZ.
- 'Rechten van gehandicapten: Wgbh/cz en Kieswet', *NJB* 2016/1266, p. 1807.

### Jurisprudentielijst

- CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107
- CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.
- CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-45
- CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47.
- CRM 12 november 2024, oordeelnummer 2024-92.
- HvJ EU 10 februari 2022, nr. C-485/20.

### **Parlementaire documenten**

- Besluit van 21 mei 2024, houdende regels betreffende toegankelijkheidsvoorschriften voor het personenvervoer per vliegtuig en over water ter implementatie van richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (Implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften personenvervoer per vliegtuig en over water) (*Stb.* 2024, 139.).
- Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten, (*Stb.* 2024, 87).
- *Kamerstukken I* 2022/23, 36380.
- *Kamerstukken II* 2001/02, 28169, nr. 3.
- *Kamerstukken II* 2013/14, 33990, nr. 3.
- *Kamerstukken II* 2015/2016, 33990, nr. 15.
- *Kamerstukken II* 2022/23, 36380, nr. 2 en 3
- Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep (*PbEG* 2000, L 303).
- Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (Voor de EER relevante tekst) (*PbEU* 2019, L 151).

### **Wet- en regelgeving**

- Europese Toegankelijkheidswet (EAA).
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).
- Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ).
- VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap.

## Bijlage I: Juridisch Onderzoek

### Onderdeel I: Doeltreffende Aanpassingen

#### 1. Beoordeling op Doeltreffendheid

Uit de MvT bij de WGBH/CZ (2001/2002) blijkt dat doeltreffende aanpassingen betrekking hebben op aanpassingen die daadwerkelijk nodig zijn. Daarbij is een beoordelingssystematiek in twee stappen geïntroduceerd om te bepalen wanneer een aanpassing nodig is.<sup>23</sup> In de eerste stap wordt beoordeeld of de aanpassing doeltreffend is.<sup>24</sup> Pas als de aanpassing als doeltreffend kan worden beschouwd, volgt de tweede stap: het afwegen van de belangen van de persoon met een handicap of chronische ziekte (naar gelang de behoefte) tegen de belangen van het bedrijf of de instelling (onevenredige belasting).<sup>25</sup>

Volgens de MvT wordt een aanpassing als doeltreffend beschouwd wanneer deze ertoe dient om mensen met een handicap of chronische ziekte in staat te stellen, net als ieder ander, volwaardig deel te nemen aan de samenleving.<sup>26</sup> Met andere woorden: een aanpassing is doeltreffend als zij er daadwerkelijk voor zorgt dat iemand met een handicap of chronische ziekte dezelfde mogelijkheden krijgt om mee te doen in de maatschappij als iemand zonder beperking. Daarvoor geldt als vereiste dat de aanpassing zowel *geschikt* als *noodzakelijk* is:

- **Geschikt** is een aanpassing die obstakels wegneemt die iemand met een handicap of chronische ziekte beletten om zelfstandig en volwaardig mee te doen in de samenleving.<sup>27</sup> Het criterium is of de aanpassing er daadwerkelijk toe leidt dat gelijkwaardige deelname mogelijk wordt.<sup>28</sup> Dit punt moet altijd als eerste worden beoordeeld, voordat andere aspecten (zoals kosten of haalbaarheid) aan de orde komen.<sup>29</sup>
- **Noodzakelijk** is een aanpassing die echt onmisbaar is, omdat er geen ander, minder ingrijpend of goedkoper alternatief bestaat dat hetzelfde resultaat oplevert.<sup>30</sup> Er moet altijd worden onderzocht of het beoogde effect ook op een andere manier kan worden bereikt, voordat een bepaalde voorziening als noodzakelijk wordt aangemerkt.<sup>31</sup>

In de MvT benadrukken de wetgevers dat in de rechtspraak nader moet worden bepaald wat precies onder een doeltreffende aanpassing wordt verstaan.<sup>32</sup> Hierdoor ontstaat ruimte voor de ontwikkeling van het recht, waarbij zowel rechters als de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) de mogelijkheid behouden om maatschappelijke veranderingen mee te wegen in hun beslissingen, wat vooral belangrijk is in sectoren met snelle technologische veranderingen.<sup>33</sup>

---

<sup>23</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>25</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>26</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>27</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>28</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>29</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>32</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>33</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

## 2. Uitbreiding door het VN-Verdrag Handicap

In 2015 is een belangrijk amendement ingediend door Kamerlid Bergkamp om artikel 2 van de WGBH/CZ uit te breiden met een tweede lid.<sup>34</sup> Dit is naar aanleiding van de uitvoering van het VN-Verdrag Handicap. Met deze wijziging wordt expliciet vastgelegd dat onder het verrichten van ‘doeltreffende aanpassingen’ ook het toelaten van assistentiehonden wordt verstaan.<sup>35</sup> Dit betekent dat instellingen, bedrijven en andere publieke ruimten in principe mensen met een assistentiehond moeten toelaten.<sup>36</sup> Artikel 2, lid 2, van de WGBH/CZ luidt sindsdien als volgt:

*“Onder het verrichten van doeltreffende aanpassingen wordt in ieder geval verstaan het toelaten van assistentiehonden.”*

Het amendement erkent echter dat er uitzonderingen mogelijk zijn. Een assistentiehond mag worden geweigerd als de toelating een onevenredige belasting vormt, of wanneer dit noodzakelijk is ter bescherming van de gezondheid of veiligheid (conform artikel 3, eerste lid, onder a, van de WGBH/CZ).<sup>37</sup> Een voorbeeld dat hierbij werd genoemd is een ziekenhuisafdeling met zeer kwetsbare patiënten.<sup>38</sup> In zo’n situatie kan het om gezondheidsredenen gerechtvaardigd zijn om de aanwezigheid van een assistentiehond te weigeren.<sup>39</sup>

## 3. Uitzonderingen

Hoewel de wet in principe onderscheid verbiedt, is het belangrijk om te benadrukken dat artikel 3 van de WGBH/CZ uitzonderingen biedt wanneer onderscheid gerechtvaardigd en noodzakelijk is.

### Artikel 3 lid 1 sub a WGBH/CZ

Onderscheid kan noodzakelijk zijn ter bescherming van de veiligheid en gezondheid van personen.<sup>40</sup> Ook wel ‘bescherming van de veiligheid en gezondheid’ genoemd.<sup>41</sup> Denk aan een situatie waarin een bepaalde functie fysiek gevaarlijk is voor mensen met een specifieke beperking.<sup>42</sup> Om een beroep te kunnen doen op deze uitzondering, moet het goed worden gemotiveerd en aantoonbaar zijn dat er een reëel gevaar voor de veiligheid en gezondheid bestaat.<sup>43</sup> Deelname mag alleen worden geweigerd als dit gevaar niet op een andere manier kan worden weggenomen.<sup>44</sup>

### Artikel 3 lid 1 sub b WGBH/CZ

Daarnaast is het toegestaan om regelingen, normen en praktijken te hanteren die speciaal bedoeld zijn om mensen met een handicap of chronische ziekte te ondersteunen.<sup>45</sup> Volgens literatuur valt hieronder speciale onderwijsvoorzieningen, aangepaste vervoer of huisvesting.<sup>46</sup> Dit wordt ook wel ‘sociaal beleid ten gunste van gehandicapten’ genoemd.<sup>47</sup>

<sup>34</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>35</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>36</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>37</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>38</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>39</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 33990, nr. 15.

<sup>40</sup> Artikel 3 lid 1 sub a WGBH/CZ.

<sup>41</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>42</sup> Asscher-Vonk 2023.

<sup>43</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>44</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>45</sup> Artikel 3 lid 1 sub b WGBH/CZ.

<sup>46</sup> Swarte 2018.

<sup>47</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

### **Artikel 3 lid 1 sub c WGBH/CZ**

Ook maatregelen die erop gericht zijn om personen met een handicap of chronische ziekte een bevoorrechte positie te geven, zijn toegestaan.<sup>48</sup> Dit wordt 'positieve actie' genoemd.<sup>49</sup> Dergelijke maatregelen moeten helpen de nadelen die zij ondervinden te verminderen of weg te nemen.<sup>50</sup> De maatregel moet wel in redelijke verhouding tot het doel staan.<sup>51</sup> Een voorbeeld hiervan is het reserveren van een bepaald aantal parkeerplaatsen voor mensen met een handicap.

### **Artikel 3 lid 2 WGBH/CZ**

Tot slot, met betrekking tot indirect onderscheid: dit is toegestaan als het objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem doel en de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.<sup>52</sup> Dit wordt 'objectieve rechtvaardiging' genoemd.<sup>53</sup> Om hierop een beroep te kunnen doen, moet het objectief gerechtvaardigd zijn door een legitiem doel en de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.<sup>54</sup>

#### **Beoordeling objectieve rechtvaardiging**

Voor de beoordeling hiervan heeft het Europese Hof van Justitie van de EU de volgende criteria ontwikkeld:<sup>55</sup>

- Er is geen sprake van discriminatie intentie;
- Het doel betreft een reële bedrijfsbehoefte of sociale beleidsdoel;
- Het onderscheid is geschikt om dit doel te bereiken;
- Het is noodzakelijk om dat doel te behalen.

De eerste twee criteria bepalen of sprake is van een legitiem doel.<sup>56</sup>

## **4. Uitbreiding door het Toegankelijkheidsrichtlijn**

In artikel 1, onder d, van de WGBH/CZ is bepaald dat de wet mede in samenhang moet worden toegepast met Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PbEU 2019, L151). De toegankelijkheidsvoorschriften uit deze richtlijn kunnen worden beschouwd als algemene aanpassingen om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van personen met een beperking.<sup>57</sup> Met andere woorden: de voorschriften kunnen worden gezien als aanpassingen die effectief kunnen zijn in het aansluiten bij wat mensen met een beperking nodig hebben. Dit betekent niet dat zij automatisch voldoen aan de norm voor doeltreffende aanpassingen.

### **Toepassingsgebied diensten**

Gericht op de reisbranche geeft artikel 2, lid 2, sub c, van de Toegankelijkheidsrichtlijn aan dat deze richtlijn is van toepassing op diensten van personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water die na 28 juni 2025 aan consumenten worden verleend.<sup>58</sup>

<sup>48</sup> Artikel 3 lid 1 sub c WGBH/CZ.

<sup>49</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>50</sup> Artikel 3 lid 1 sub c WGBH/CZ.

<sup>51</sup> Artikel 3 lid 1 sub c WGBH/CZ.

<sup>52</sup> Artikel 3 lid 2 WGBH/CZ.

<sup>53</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>54</sup> Vegter 2025, commentaar op art. 3 WGBH/CZ.

<sup>55</sup> HvJ EU 10 februari 2022, nr. C-485/20.

<sup>56</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169 nr. 3.

<sup>57</sup> Overweging 3 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>58</sup> Artikel 2 lid 2 sub c Richtlijn (EU) 2019/882.

Specifiek gaat het om vijf elementen:

Artikel 2, lid 2, sub c:	Elementen:	Uitleg:
Onder i	Websites	Geen
Onder ii	Mobiele diensten	Geleverde diensten via mobiele applicaties. Denk hierbij tickets kopen, reserveringen maken, reisinformatie bekijken, boerdingspassen ontvangen.
Onder iii	Elektronische tickets en ticketingdiensten	<b>Elektronische tickets:</b> Dit zijn vervoersbewijzen (zoals losse tickets, abonnementen of reissaldi) die digitaal worden opgeslagen op een kaart, pas of andere hulpmiddel, in plaats van papier. <sup>59</sup> <b>Elektronische ticketingdiensten:</b> Dit zijn systemen waarmee je tickets kunt kopen, bijvoorbeeld online of via app en die tickets digitaal beschikbaar worden gesteld zodat je ze kunt uitprinten of op je mobiel kunt laten zien tijdens de reis. <sup>60</sup>
Onder iv	Informatie over vervoerdiensten	Dit omvat realtime reisinformatie via websites, mobiele toepassingen, interactieve informatieschermen en zelfbedieningsterminals die noodzakelijk zijn voor reizigers met een beperking. <sup>61</sup> De informatie kan betrekking hebben op de aangeboden vervoersproducten en -diensten, zowel vóór als tijdens de reis, maar ook bij vertragingen of annuleringen. <sup>62</sup> Daarnaast kan zij ook informatie over tarieven, kortingen en promoties bevatten. <sup>63</sup>
Onder v	Interactiever informatieschermen en zelfbedieningsterminals	Met uitzondering van terminals die vast ingebouwd zijn in voertuigen, luchtvaartuigen, schepen, of rollend materieel.

Artikel 2, lid 2, van de Toegankelijkheidsrichtlijn geeft verder aan dat de diensten die zijn opgenomen in artikel 32, stedelijke vervoersdiensten, voorstedelijke vervoersdiensten, regionale vervoersdiensten en terminals die als geïntegreerde onderdelen zijn van geïnstalleerd in voertuigen, luchtvaartuigen, schepen, of rollend materieel die voor het aanbieden van een of meer onderdelen van deze diensten voor personenvervoer worden gebruikt, zijn hier uitgezonderd.

<sup>59</sup> Artikel 3 lid 43 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>60</sup> Artikel 3 lid 44 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>61</sup> Overweging 32 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>62</sup> Overweging 32 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>63</sup> Overweging 32 Richtlijn (EU) 2019/882.

## Artikel 32 van de Toegankelijkheidsrichtlijn

Overgangsmaatregelen in artikel 32 van de Toegankelijkheidsrichtlijn voor dienstverleners zijn:

Situatie:	Mag gebruikt worden tot:	Opmerking:
Producten die vóór 28 juni 2025 rechtmatig gebruikt werden <sup>64</sup>	28 juni 2030	Overgangperiode voor gewone diensten
Dienstverleningscontracten gesloten vóór 28 juni 2025 <sup>65</sup>	Tot maximaal 28 juni 2030	Mogen ongewijzigd doorlopen
Zelfbedieningsterminals (zoals automaten) <sup>66</sup>	Tot einde economische levensduur, max. 20 jaar na ingebruikname	Alleen als lidstaat dat toestaat

## Toegankelijkheidsvoorschriften diensten

Artikel 4, lid 3, van de Toegankelijkheidsrichtlijn geeft aan dat alle diensten, met uitzondering van micro-ondernemingen<sup>67</sup>, stedelijke en voorstedelijke vervoersdiensten en regionale vervoersdiensten, moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling III van bijlage I van de richtlijn. Daarbij gelden onder meer de volgende toegankelijkheidsvoorschriften:

Afdeling III:	Categorie:	Toegankelijkheidsverplichtingen:
Onder a	Toegankelijke producten	De producten die worden gebruikt bij het verlenen van de dienst moeten zelf voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften uit afdeling I en II van de richtlijn.
Onder b	Toegankelijke informatie	Informatie over de werking van de dienst en de bijbehorende producten moet op een begrijpelijke, waarneembare en via meerdere zintuiglijke kanalen toegankelijke worden aangeboden. Niet-tekstuele inhoud moet alternatieven bevatten en elektronische informatie moet waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn.
Onder c	Digitale toegankelijkheid	Websites, mobiele applicaties en online diensten moeten voldoen aan de toegankelijkheidsbeginselen waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid en robuustheid, overeenkomstig de WCAG-richtlijn.
Onder d	Ondersteunende diensten	Helpdesk, callcenters en andere vormen van klantenondersteuning moeten via toegankelijke communicatiekanalen informatie kunnen verschaffen over de toegankelijkheid van de dienst en de compatibiliteit met hulptechnologieën.

Artikel 4, lid 3, van de Toegankelijkheidsrichtlijn geeft ook aan dat alle diensten, met uitzondering van micro-ondernemingen, moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften in afdeling IV van bijlage I van de richtlijn. Afdeling IV bevat aanvullende toegankelijkheidsvoorschriften die specifiek

<sup>64</sup> Artikel 32 lid 1 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>65</sup> Artikel 32 lid 1 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>66</sup> Artikel 32 lid 2 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>67</sup> Een micro-onderneming is een onderneming met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen EUR, artikel 2 lid 23 Richtlijn (EU) 2019/882.

voor bepaalde diensten deze bepalingen zijn bedoeld om het gebruik van diensten door personen met een beperking zoveel mogelijk te bevorderen. Daarbij wordt vereist dat aanbieders functies, beleidsmaatregel, werkwijzen en uitvoeringswijzigingen opnemen die inspelen op de behoeften van personen met een beperking en die interpreteerbaar zijn met hulptechnologieën.

De richtlijn noemt verschillende soorten diensten waarvoor aanvullende verplichtingen gelden:

Afdeling IV:	Categorie dienst:	Toegankelijkheidsverplichtingen:
Onder c	Vervoerdiensten (met uitzondering van stads- en voorstadsvervoerdiensten en regionale vervoerdiensten)	Diensten van personenvervoer per vliegtuig, bus, trein en over water moeten informatie verstrekken over toegankelijkheid, infrastructuur en assistentiemogelijkheden, evenals over ticketing, realtime-reisinformatie en beschikbaarheid van voorzieningen.
Onder d	Stedelijke en voorstedelijke vervoerdiensten	Moeten zorgen voor toegankelijke zelfbedieningsterminals.
Onder g	E-handelsdiensten	Moeten zorgen voor toegankelijke identificatie-, betalings- en beveiligingsfuncties, evenals voor duidelijke informatie over de toegankelijkheid van aangeboden producten en diensten.

## 5. Wat zijn Doeltreffende Aanpassingen?

### Materiële en Immateriële Maatregelen

Omdat aanpassingen kunnen verschillen, is er vastgelegd dat onder aanpassingen worden zowel materiële als immateriële maatregelen verstaan.<sup>68</sup> Het gaat om alle maatregelen die nodig zijn om mensen met een handicap of chronische ziekte daadwerkelijk te laten deelnemen aan de terreinen die in de WGBH/CZ worden genoemd.<sup>69</sup> Deze terreinen betreffen arbeid, goederen en diensten, wonen, openbaar vervoer en rechtsbescherming. Door de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften gelden de regels nu ook voor producten (en diensten).

### Veiligheidsmaatregelen

In artikel 3, lid 1, sub a van de WGBH/CZ is de uitzondering opgenomen voor onderscheid op grond van de bescherming van veiligheid en gezondheid. Uit literatuur blijkt echter dat doeltreffende aanpassingen op het gebied van veiligheid en gezondheid kunnen bestaan uit het nemen van extra veiligheidsmaatregelen, afgestemd op de specifieke behoeften van de betrokkene.<sup>70</sup> Hierbij kan het gaan om het geven van gerichte voorlichting of instructie aan collega's, teamgenoten of onderwijzend personeel over relevante gezondheidsaspecten.<sup>71</sup> Een voorbeeld hiervan is het informeren over hoe te handelen bij een epileptische aanval.<sup>72</sup>

### Ondersteuning op maat

In de MvT bij de uitvoering van het VN-Verdrag Handicap (2013/2014) is een voorbeeld gegeven van een doeltreffende aanpassing binnen de reisbranche. Het luidt: *"Iemand met een verstandelijke beperking die slecht kan lezen wil bij een reisbureau een vakantie boeken. De tekst van de brochure kan*

<sup>68</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>69</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>70</sup> Asscher-Vonk 2023.

<sup>71</sup> Asscher-Vonk 2023.

<sup>72</sup> Asscher-Vonk 2023.

*hij niet goed begrijpen. Voor hem is het dan ook moeilijk te bepalen welke reis voor hem geschikt is. De doeltreffende aanpassing die in dit geval verricht wordt is dat de medewerker van het reisbureau betrokkene uitlegt wat de verschillende reismogelijkheden zijn en hem zo nodig verdere assistentie verleent.”<sup>73</sup>*

#### **CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107**

Een blinde klant kon door een vernieuwde, niet-toegankelijke bank app geen mobiel bankieren meer gebruiken en vroeg de bank om de oude, wel toegankelijke app beschikbaar te stellen.<sup>74</sup> De bank weigerde dit, terwijl de oude versie nog in gebruik was bij andere gebruikers die nog niet waren overgestapt op de nieuwe versie.<sup>75</sup> Het College oordeelde dat het beschikbaar stellen van de oude app een doeltreffende aanpassing was, zoals bedoeld in artikel 2, lid 1, van de WGBH/CZ, en dat de bank niet had aangetoond dat dit een onevenredige belasting vormde.<sup>76</sup> Door geen gelijkwaardige toegang te bieden, maakte de bank verboden onderscheid op grond van handicap.<sup>77</sup>

**Analyse op toegankelijk toerisme:** De zaak laat zien dat toegankelijkheid ook digitale diensten omvat. Omdat toerisme sterk afhankelijk is van apps en websites<sup>78</sup>, zoals boeken van reizen, het reserveren van accommodaties of het plannen van vervoer, kan ontoegankelijke technologie mensen met een beperking uitsluiten. Voor toegankelijk toerisme betekent dit dat digitale diensten toegankelijk moeten zijn, dat doeltreffende aanpassingen vereist zijn en dat uitsluiting door ontoegankelijke technologie als discriminatie geldt.

#### **CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47**

Een vrouw met een assistentiehond werd de toegang tot een restaurant in een revalidatiecentrum ontzegd vanwege een gesteld valgevaar voor andere cliënten.<sup>79</sup> Het College oordeelde dat het revalidatiecentrum geen concreet bewijs leverde voor het gestelde veiligheidsrisico en ook geen serieuze poging deed om een passende oplossing te vinden.<sup>80</sup> Omdat de weigering direct verband hield met de aanwezigheid van de assistentiehond, was er sprake van verboden onderscheid.<sup>81</sup> Het beroep op veiligheid werd verworpen, omdat de instelling haar keuze niet voldoende kon onderbouwen.<sup>82</sup> Daarmee is vastgesteld dat de vrouw ongelijk is behandeld op basis van haar beperking, wat in strijd is met de WGBH/CZ.

**Analyse op toegankelijk toerisme:** De casus toont aan dat mensen met een assistentiehond in de praktijk nog steeds worden geweigerd, terwijl wet- en regelgeving (de WGBH/CZ en het VN-verdrag Handicap) bepaalt dat assistentiehonden onder doeltreffende aanpassingen vallen. Dit geschiedt zonder deugdelijke motivering. Uit onderzoek van Hulphond Nederland en het Koninklijk Nederlands Geleidehond Fonds (KNGF Geleidehonden) blijkt dat 1 op de 5 hulphondengebruikers wel eens wordt geweigerd bij openbare gelegenheden.<sup>83</sup>

---

<sup>73</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33990, nr. 3.

<sup>74</sup> CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107.

<sup>75</sup> CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107.

<sup>76</sup> CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107.

<sup>77</sup> CRM 04 november 2017, oordeelnummer 2017-107.

<sup>78</sup> ‘Online Consumer Spending Increases, Especially Due to Surge in Holiday Bookings’ ideal.nl.

<sup>79</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47.

<sup>80</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47.

<sup>81</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47.

<sup>82</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-47.

<sup>83</sup> ‘Over deze campagne’, eenhulphondiswelkom.nl.

Voor toegankelijk toerisme betekent dit dat aanbieders:

- altijd een passende oplossing moeten zoeken om toegankelijkheid te waarborgen; en
- objectieve en aantoonbare redenen moeten geven als zij een beperking willen opleggen.

## Onderdeel II: Naar Gelang de Behoeft

### 1. Sprake van Naar Gelang de Behoeft

Volgens de MvT bij de WGBH/CZ (2001/2002) verwijst de term 'naar gelang de behoefte' naar de verplichting van een aanbieder om doeltreffende aanpassingen te treffen in een concreet geval waarin duidelijk is dat iemand een bepaalde aanpassing nodig heeft.<sup>84</sup> Met andere woorden: een aanbieder hoeft niet vooraf allerlei voorzieningen te treffen voor alle denkbare handicaps of chronische ziekten. De aanpassing moet aansluiten bij een daadwerkelijke, specifieke behoefte in een bepaalde situatie.<sup>85</sup> Volgens literatuur wordt het treffen van voorzieningen in een individueel geval gezien als een aanvulling op algemene voorzieningen, wanneer die algemene maatregelen niet voldoende zijn.<sup>86</sup>

**Analyse:** De term 'naar gelang de behoefte' betekent eigenlijk 'afhankelijk van de behoefte'. De term wordt gebruik om maatwerk te benadrukken, waarbij de verplichtingen contextafhankelijk en persoonsgericht zijn.

#### Verantwoordelijkheidsplicht

Om te kunnen voldoen aan de verplichting tot het bieden van een (individuele) doeltreffende aanpassing, moet voor de aanbieder, volgens de wetgevers, duidelijk zijn dat een aanpassing nodig is en welke specifieke aanpassing gewenst is.<sup>87</sup> Hierbij geldt een verantwoordelijkheidsplicht bij de persoon met de beperking. In eerste instantie kan het voor de aanbieder vanzelfsprekend zijn dat een aanpassing nodig is, bijvoorbeeld door de aard of de zichtbaarheid van een handicap of chronische ziekte.<sup>88</sup> Maar de persoon met de beperking moet zelf aangeven dat er behoefte is aan een aanpassing en welke aanpassing gewenst is.<sup>89</sup>

#### Onderzoeksplicht

De aanbieder is vervolgens verplicht te onderzoeken of een doeltreffende aanpassing mogelijk is, voordat hij besluit een verzoek al dan niet te weigeren.<sup>90</sup> Deze onderzoeksplicht betekent dat de aanbieder actief contact zoekt met degene die de aanpassing vraagt en per situatie beoordeelt welke oplossing haalbaar is.<sup>91</sup> Volgens de wetgevers zijn overleg en proactief handelen hierbij vereist.<sup>92</sup> Wanneer de aanbieder een doeltreffende aanpassing aanbiedt, maar de persoon met de beperking

<sup>84</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>85</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>86</sup> 'Rechten van gehandicapten: Wgbh/cz en Kieswet', *NJB* 2016/1266, afl.25, p. 1807.

<sup>87</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>88</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>89</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.

<sup>90</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33990, nr. 3.

<sup>91</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33990, nr. 3.

<sup>92</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33990, nr. 3.

daarmee niet instemt, rust op die persoon de bewijslast om aan te tonen dat een andere aanpassing doeltreffender is.<sup>93</sup>

### **CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99**

Een vrouw met een lichamelijke beperking werd na een proefles afgewezen als lid van een koor omdat repetities en optredens staand plaatsvinden.<sup>94</sup> Voorafgaand aan haar deelname had zij per e-mail aangegeven dat zij door een beroerte linkszijdig verlamd was en gebruikmaakte van een scootmobiel of rolstoel.<sup>95</sup>

Hoewel de wet uitgaat van het principe dat in een individueel geval een aanpassing moet worden getroffen wanneer er sprake is van een concrete behoefte en de persoon met de beperking aangeeft welke aanpassing gewenst is, oordeelde het College in deze zaak anders.<sup>96</sup> Volgens het College had de vrouw in haar e-mail expliciet aangegeven dat zij moeite had met langdurig staan en vroeg daarom of de zaal rolstoeltoegankelijk was. Deze mededeling kwalificeerde het College als een duidelijke uiting van een specifieke behoefte aan aanpassing.<sup>97</sup>

Daarmee was het volgens het College aan het koor om te onderzoeken of en hoe aanpassingen mogelijk waren zodat de vrouw kon deelnemen. Door dit niet te doen en haar vooraf uit te sluiten, heeft het koor volgens het College verboden onderscheid gemaakt.<sup>98</sup> Ook is het koor niet met haar in gesprek gegaan om mogelijke oplossingen te bespreken.<sup>99</sup>

**Analyse:** Zodra een persoon met een beperking aangeeft welke belemmeringen hij of zij ervaart, of vraagt naar de mogelijkheden om gebruik te maken van een dienst, voorziening, activiteit of iets dergelijks, moet dit voor de aanbieder worden opgevat als een verzoek om een doeltreffende aanpassing te treffen. Vanaf dat moment rust op de aanbieder een onderzoeksplicht.

## Onderdeel III: Onevenredige Belasting

### 1. Beoordeling Onevenredige Belasting

Volgens de MvT bij de WGBH/CZ (2001/2002) bepaalt artikel 2 van de WGBH/CZ dat een aanbieder slechts verplicht is een aanpassing te verrichten voor zover deze geen onevenredige belasting vormt.<sup>100</sup> In de Toegankelijkheidsrichtlijn is de term onevenredige belasting gehanteerd in artikel 14, lid 1, onder b, onder de benaming 'onevenredige last'. Dit artikel bepaalt dat het artikel 4 genoemde toegankelijkheidsvoorschriften slechts van toepassing zijn voor zover de naleving daarvan geen onevenredige last oplevert. Of sprake is van een dergelijke belasting wordt pas beoordeeld nadat is vastgesteld dat de aanpassing doeltreffend is, waarbij van wordt uitgegaan van een redelijkheidstoets om te bepalen of deze aanpassing in redelijkheid van de wederpartij kan worden gevergd.<sup>101</sup>

<sup>93</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33990, nr. 3.*

<sup>94</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>95</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>96</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>97</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>98</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>99</sup> CRM 01 augustus 2017, oordeelnummer 2017-99.

<sup>100</sup> *Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.*

<sup>101</sup> *Kamerstukken II 2001/02, 28169, nr. 3.*

### **Factoren uit Richtlijn 2000/78/EG**

Overweging 21 van Richtlijn 2000/78/EG specificceert dat bij de beoordeling of een maatregel een onevenredige belasting vormt, verschillende factoren in aanmerking moeten worden genomen. Daarbij gaat het met name om de financiële en andere kosten die de aanpassing met zich meebrengt, de omvang en de beschikbare middelen van de organisatie of onderneming en de mogelijkheid om gebruik te maken van overheidssteun of andere vormen van financiële compensatie.<sup>102</sup> Als bestaande overheidsmaatregelen de kosten van aanpassingen grotendeels dekken, wordt de resterende belasting niet als onevenredig beschouwd.<sup>103</sup>

### **Factoren uit amendement van Otwin van Dijk c.s.**

Volgens het amendement van Otwin van Dijk c.s. bij het wetsvoorstel tot wijziging van de WGBH/CZ in het kader van de uitvoering van het VN-Verdrag Handicap kan bij de beoordeling van die redelijkheidstoets rekening worden gehouden met factoren zoals:

- Het onderscheid tussen bestaande (historische) gebouwen en nieuwbouw;
- De bouwkundige beperkingen van het pand;
- De financiële draagkracht van de exploitant of ondernemer.<sup>104</sup>

### **Factoren uit CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-45**

Een rolstoelgebruiker klaagde over een taxiplatform dat geen rolstoelvervoer aanbood.<sup>105</sup> Hij stelde dat het bedrijf discrimineerde door dit vervoer niet te faciliteren. Het bedrijf voerde aan dat het, gelet op de aard van zijn dienstverlening, niet in staat is om rolstoelvervoer landelijk en met de vereiste garantie voor tijdige beschikbaarheid aan te bieden.<sup>106</sup> Het taxiplatform fungeert uitsluitend als tussenpersoon die vraag en aanbod bij elkaar brengt. Het college oordeelde dat geen sprake was van verboden onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte.<sup>107</sup> Doorslaggevend was dat het bedrijf overtuigend had aangetoond dat het aanbieden van rolstoelvervoer, met landelijke dekking en gegarandeerde beschikbaarheid, een onevenredig belasting zou vormen.

**Analyse:** De uitspraak laat zien dat gelijke toegang kan worden begrensd door praktische uitvoerbaarheid. Een beroep op onevenredige belasting is mogelijk wanneer een onderneming geen directe invloed heeft op de uitvoering van de dienst en noodzakelijke aanpassingen disproportioneel zijn. Tussenpersonen en platforms dragen daardoor niet automatisch dezelfde verantwoordelijkheid als uitvoerende dienstverleners.

### **Factoren uit Richtlijn (EU) 2019/882**

Volgens overweging 66 van Richtlijn (EU) 2019/882 een onevenredige belasting doet zich voor wanneer maatregelen leiden tot buitensporige organisatorische of financiële lasten. In dat geval kunnen aanbieder afzien van volledige naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften.<sup>108</sup> In dergelijke gevallen moeten producten en diensten echter nog steeds zo toegankelijk mogelijk worden gemaakt, door de voorschriften toe te passen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.<sup>109</sup> Afwijkingen mogen

---

<sup>102</sup> Overweging 21 Richtlijn 2000/78/EG.

<sup>103</sup> Artikel 5 Richtlijn 2000/78/EG.

<sup>104</sup> *Kamerstukken II* 2015/16, 33990, nr. 56.

<sup>105</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-45.

<sup>106</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-45.

<sup>107</sup> CRM 08 mei 2018, oordeelnummer 2018-45.

<sup>108</sup> Overweging 66 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>109</sup> Overweging 66 Richtlijn (EU) 2019/882.

niet verder gaan dan strikt noodzakelijk is.<sup>110</sup> Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis wordt daarbij niet als een legitieme reden beschouwd.<sup>111</sup>

### Criteria uit Richtlijn (EU) 2019/882

Bijlage VI van Richtlijn (EU) 2019/882 specificeert de criteria aan de hand waarvan aanbieders moeten beoordelen en documenteren of naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften een onevenredige belasting oplevert. De beoordeling richt zich name op de verhouding tussen de kosten van naleving en de economische draagkracht van de onderneming.<sup>112</sup> En op de verhouding tussen de lasten en de voordelen voor personen met een beperking. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen eenmalige organisatiekosten en doorlopende productie- en ontwikkelingskosten.<sup>113</sup>

**Tabel Beoordelingscriteria Onevenredige Lasten – Richtlijn (EU) 2019/882**

Categorie	Beschrijving	Voorbeelden van relevante kosten factoren
<b>Verhouding nettokosten tot totale bedrijfsuitgaven</b>	De nalevingskosten worden afgezet tegen de totale exploitatie- en investeringskosten voor productie, distributie en dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra personeel met expertise in toegankelijkheid</li> <li>• Opleidingskosten en competentieontwikkeling</li> <li>• Ontwikkeling van procedures of richtsnoeren voor toegankelijkheid</li> <li>• Kosten voor nalevingsdocumentatie en toetsing</li> </ul>
<b>Kosten batenafweging</b>	De geraamde kosten en inentingen worden vergeleken met de verwachte voordelen voor personen met een beperking, rekening houden met de frequentie en het gebruik van het product of dienst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwachte maatschappelijke meerwaarde</li> <li>• Aantal gebruikers met een beperking</li> <li>• Intensiteit van gebruik</li> </ul>
<b>Verhouding nettokosten tot netto-omzet</b>	De nalevingskosten worden afgezet tegen de omzet van de onderneming om de economische proportionaliteit te bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfde kostenposten als hierboven uitgesplit naar hun impact op de financiële draagkracht van de onderneming</li> </ul>

<sup>110</sup> Overweging 66 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>111</sup> Overweging 66 Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>112</sup> Bijlage VI Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>113</sup> Bijlage VI Richtlijn (EU) 2019/882.

## Bijlage II: Infographic Folder

# WIST JE DAT?

### Doeltreffende aanpassingen:

- zijn aanpassingen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking, net als ieder ander, kunnen deelnemen aan de maatschappij.

### Naar gelang de behoefte:

- betekent dat iemand met een beperking zelf moet aangeven welke aanpassing nodig is, en dat de aanbieder moet samen met die persoon kijken welke oplossing het beste werkt.



### Onevenredige belasting:

- soms kost een aanpassing te veel geld of maakt het de werk voor de medewerkers te moeilijk. In dat geval kan het zijn dat deze niet haalbaar is.

Artikel 2, lid 1, van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

**Zorg ervoor dat je bedrijf, producten en diensten zo toegankelijk mogelijk zijn. Kleine aanpassingen kunnen al een groot verschil maken, met als resultaat tevreden klanten en een groter bereik. Voor meer informatie, zie: [www.tourismlabrotterdam.nl](http://www.tourismlabrotterdam.nl)**

K.E.Y

# KNELPUNTEN BIJ DIGITALE TOEGANKELIJKHEID



Zorg ervoor dat tekst opvalt ten opzichte van de achtergrond



Ondersteun video/audio met ondertiteling of geschreven tekst



Zorg ervoor dat alle functies bereikbaar zijn zonder muis



Geef korte, beschrijvende tekst bij alle beelden

# KNELPUNTEN BIJ INFORMATIE TOEGANKELIJKHEID



K.E.Y

**Zorg dat informatie over toegankelijkheid altijd duidelijk en volledig beschikbaar is. Toegankelijkheid betekent niet alleen dat voorzieningen er zijn, maar ook dat mensen vooraf weten wát er mogelijk is en hoe ze zich kunnen voorbereiden. Toegankelijkheidsinformatie mag geen verborgen schat zijn.**



# SAMEN NAAR BEWUST EN TOEGANKELIJK TOERISME!



✉ [ultlab.rotterdam@inholland.nl](mailto:ultlab.rotterdam@inholland.nl)

🌐 [www.tourismlabrotterdam.nl](http://www.tourismlabrotterdam.nl)

📷 [tourismlabrotterdam](https://www.instagram.com/tourismlabrotterdam)

🌐 [Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam](https://www.linkedin.com/company/urban-leisure-tourism-lab-rotterdam)

K.E.Y



Urban Leisure  
& Tourism Lab  
Rotterdam

# DID YOU KNOW?

## Effective adjustments:

- are adjustments that ensure people with disabilities can participate in society just like everyone else.

## According to the need:

- means that a person with a disability must indicate which adjustment is needed, and that the provider must work together with that person to determine which solution works best.



## Disproportionate burden:

- sometimes an adjustment is too expensive or makes the work too difficult for the staff. In that case, it may not be doable.

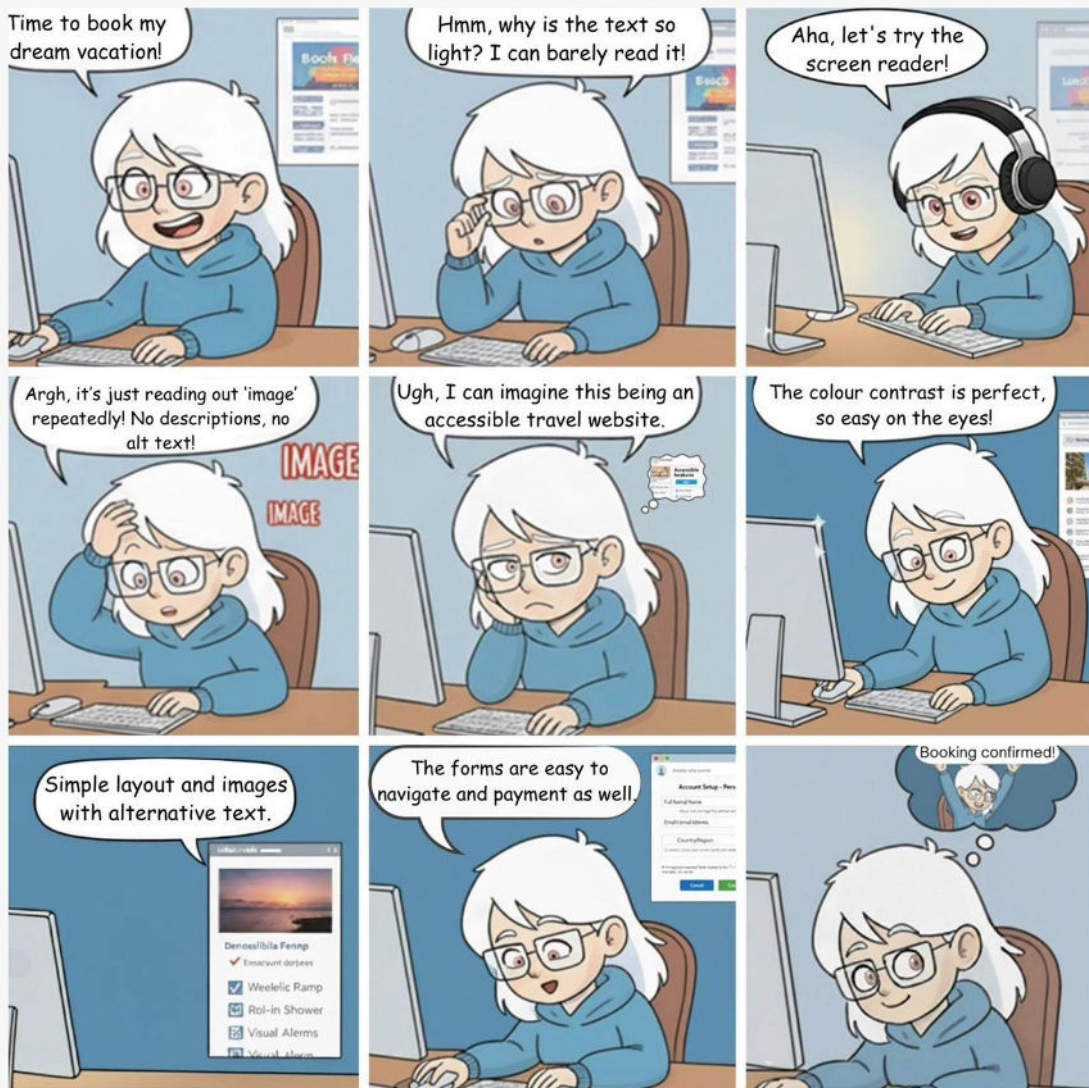
Article 2, paragraph 1, of the Equal Treatment on the Basis of Disability or Chronic Illness Act

**However, make your business, products and services accessible wherever possible: small adjustments can make a big difference, leading to satisfied customers and a wider reach. For more information, see: [www.tourismlabrotterdam.nl](http://www.tourismlabrotterdam.nl).**

K.E.Y



# PROBLEMS FACING DIGITAL ACCESSIBILITY



Make sure text stands out from the background

K.E.Y



Support video/audio with captions or written text



Ensure all functions can be accessed without a mouse



Provide short, descriptive text for all visuals

# PROBLEMS FACING INFORMATION ACCESSIBILITY



K.E.Y

**TIP:** Make sure that information about accessibility is always clear and fully available. Accessibility does not only mean that facilities are in place, but also that people know in advance what is possible and how they can prepare. Accessibility information shouldn't be a hidden treasure.



# TOGETHER TOWARDS CONSCIOUS AND ACCESSIBLE TOURISM!



 [ultlab.rotterdam@inholland.nl](mailto:ultlab.rotterdam@inholland.nl)  
 [www.tourismlabrotterdam.nl](http://www.tourismlabrotterdam.nl)  
 [tourismlabrotterdam](https://www.instagram.com/tourismlabrotterdam)  
 [Urban Leisure & Tourism Lab Rotterdam](https://www.linkedin.com/company/urban-leisure-tourism-lab-rotterdam)

K.E.Y



Urban Leisure  
& Tourism Lab  
Rotterdam