

Aan recensie- en reserveringswebsites

Onderwerp

Oproep in het kader van de Week van
de Toegankelijkheid 2017

Datum

3 oktober 2017

Ons kenmerk

2017/0092?AvD/VB/RG

Geachte heer/mevrouw,

U wilt toch ook ruim 3 miljoen mensen met een beperking van dienst zijn, zodat ook zij 'Aan tafel' kunnen? Dat kunt u doen door informatie over de toegankelijkheid van horecagelegenheden aan te bieden op uw website.

Het College voor de Rechten van de Mens heeft onderzocht welke knelpunten mensen met een beperking ervaren op het gebied van toegankelijkheid. Daaruit blijkt dat er nog veel te winnen valt als het gaat om de toegankelijkheid van de horeca. Zo heeft het College signalen ontvangen dat veel cafés en restaurants een te hoge drempel hebben voor rolstoelers, dat menukaarten niet goed leesbaar zijn en dat er vaak geen aangepaste toiletten zijn.

Op 14 juli 2016 is in Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden. Een belangrijk doel van het Verdrag is om betere toegankelijkheid voor mensen met een beperking te regelen. Met de inwerkingtreding van het Verdrag is ook de Nederlandse wet aangepast. De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte zegt dat bedrijven hun goederen en diensten toegankelijk aan moeten bieden. Dat houdt bijvoorbeeld in dat hulphonden toegelaten moeten worden. En in voorkomende gevallen moeten bedrijven doeltreffende aanpassingen verrichten voor mensen met een beperking. Daarbij valt te denken aan het uitleggen van een oprijplank voor een klant in een rolstoel. Ook goederen en diensten die via een website of app worden aangeboden, vallen onder deze verplichting.

Het College heeft gesignaleerd dat veel bedrijven hun (digitale) diensten nog niet altijd op een toegankelijke manier aanbieden. Zo zijn er nog veel websites

die niet toegankelijk zijn. Dat blijkt uit onderzoek van de Stichting Accessibility.¹ Volgens dit onderzoek scoren een aantal websites in de horecasector middelmatig. Vaak zijn de webpagina's met bijvoorbeeld een aanmeldformulier niet door te klikken met het toetsenbord. In de praktijk betekent dit dat sommige mensen met een beperking geen gebruik kunnen maken van de aangeboden dienst. Het lijkt er op dat recensie- en reserveringswebsites in het algemeen weinig aandacht besteden aan toegankelijkheid.

Toegang tot begrijpelijke (digitale) informatie is voor mensen met een beperking van groot belang om gebruik te kunnen maken van goederen en diensten. Dit geldt ook voor diensten die worden aangeboden door horecagelegenheden. Als beheerder van een recensie- en/of reserveringswebsite kunt u de ruim 3 miljoen mensen met een beperking in Nederland helpen om aan informatie te komen die relevant is voor hun bezoek aan een café, restaurant of evenement.

Daarom roept het College u op om informatie over toegankelijkheidsaspecten zoals de aanwezigheid van een invalidetoilet, rolstoeltoegankelijkheid of het geluidsniveau in toegankelijke vorm aan te bieden op uw website. Dat kan door deze aspecten als aparte beoordelingscategorieën op te nemen naast 'het eten, de sfeer en de bediening'. Of door bezoekers de mogelijkheid te geven om informatie te filteren op 'toegankelijkheid'. Wellicht volgen horecaondernemers uw voorbeeld en maken zij hun eigen website en etablissement toegankelijk voor mensen met een beperking.

Waar wacht u nog op? De Week van de Toegankelijkheid loopt van 2 t/m 7 oktober 2017. Het motto van de Week is dit jaar 'Aan tafel'. Meer informatie over deze week vindt u op www.weekvandetoegeankelijkheid.nl.

Indien u nog vragen of opmerkingen hebt over de inhoud van deze brief, kunt u contact opnemen met Vlada Burmistrova, beleidsadviseur (v.burmistrova@mensenrechten.nl). Het College is uiteraard graag bereid om tijdens een gesprek hierover verder met u van gedachten te wisselen. lens.nl heeft inmiddels toegezegd met ons in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,

Mr. Adriana C.J. van Dooijeweert
Voorzitter

¹ Zie Ron Beenen, Ruben Brandsma, Jules Ernst, Tom Hessels, Martijn Houtepen, Daniël Strik, Eric Velleman, [Monitor 2016: Toegankelijkheid Websites Nederland](#), Stichting Accessibility 2016.