



Brussel, 2.12.2015  
COM(2015) 615 final

ANNEX 1

## **BIJLAGE**

**bij**

**Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad**

**betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten**

{SWD(2015) 264 final}

{SWD(2015) 265 final}

{SWD(2015) 266 final}

## BIJLAGE I

### TOEGANKELIJKHEIDSEISEN VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN ZOALS BEDOELD IN ARTIKEL 3

<b>PRODUCTEN EN DIENSTEN</b>	<b>TOEGANKELIJKHEIDSEISEN</b>
<b>AFDELING I</b>  <b>Computerapparatuur en besturingssystemen voor algemeen gebruik</b>	<b>1. Ontwerp en productie:</b>  Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:  a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:  i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;  ii) begrijpelijk is;  iii) goed zichtbaar is;  iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;  b) de verpakking van het product, inclusief de informatie die erop vermeld staat (openen, afsluiten, gebruik, wegwerpen);  c) de aanwijzingen voor gebruik, installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die aan de volgende voorwaarden voldoen:  i) de instructies zijn weergegeven in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden; en  ii) de instructies bieden alternatieven voor niet-tekstuele content;  d) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;  e) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;  f) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.

	<p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren:</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten d) en e) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig zijn ontworpen dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</li> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<p><b>AFDELING II</b></p> <p><b>Zelfbedieningsterminals: geldautomaten, kaartautomaten en incheckautomaten</b></p>	<p><b>1. Ontwerp en productie:</b></p> <p>Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;</li> <li>ii) begrijpelijk is;</li> <li>iii) goed zichtbaar is;</li> <li>iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</li> <li>c) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</li> <li>d) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</li> </ul> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren:</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten b) en c) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig ontworpen zijn dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</li> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<p><b>AFDELING III</b></p> <p><b>Telefoniediensten, waaronder noodhulpdiensten en gerelateerde eindapparatuur met geavanceerde</b></p>	<p><b>A. Diensten:</b></p> <p>1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de toegankelijkheid te waarborgen van de producten die zij bij de dienstverlening gebruiken, in</li> </ul>

**computerfuncties voor consumenten**

overeenstemming met de regels van punt B over "Gerelateerde eindapparatuur met geavanceerde computerfuncties voor gebruik door consumenten";

- b) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:
  - i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;
  - ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;
  - iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt c);
- c) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;
- d) toegankelijke informatie te verstrekken om het gebruik in aanvulling op ondersteunende diensten te vereenvoudigen;
- e) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

**B. Gerelateerde eindapparatuur met geavanceerde computerfuncties voor gebruik door consumenten:**

**1. Ontwerp en productie:**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:

- a) de informatie over het gebruik van het product die op

	<p>het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;</li> <li>ii) begrijpelijk is;</li> <li>iii) goed zichtbaar is;</li> <li>iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;</li> </ul> <p>b) de verpakking van het product, inclusief de informatie die erop vermeld staat (openen, afsluiten, gebruik, wegwerpen);</p> <p>c) de aanwijzingen voor gebruik, installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die aan de volgende voorwaarden voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) de instructies zijn weergegeven in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden; en</li> <li>ii) de instructies bieden alternatieven voor niet-tekstuele content;</li> </ul> <p>d) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</p> <p>e) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</p> <p>f) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</p> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren:</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten d) en e) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig zijn ontworpen dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en</li> </ul>
--	--

	<p>contrast;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidsterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<p><b>AFDELING IV</b></p> <p><b>Audiovisuele mediadiensten en de gerelateerde consumentenapparatuur met geavanceerde computerfuncties</b></p>	<p><b>A. Diensten:</b></p> <p>1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de toegankelijkheid te waarborgen van de producten die zij bij de dienstverlening gebruiken, in overeenstemming met de regels van punt B over "<b>Gerelateerde consumentenapparatuur met geavanceerde computerfuncties</b>";</li> <li>b) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;</li> <li>ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;</li> <li>iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt c);</li> </ul> </li> <li>c) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de</li> </ul>

inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;

- d) toegankelijke informatie te verstrekken om het gebruik in aanvulling op ondersteunende diensten te vereenvoudigen;
- e) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

## **B. Gerelateerde consumentenapparatuur met geavanceerde computerfuncties:**

### **1. Ontwerp en productie:**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:

- a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:
  - i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;
  - ii) begrijpelijk is;
  - iii) goed zichtbaar is;
  - iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;
- b) de verpakking van het product, inclusief de informatie die erop vermeld staat (openen, afsluiten, gebruik, wegwerpen);
- c) de aanwijzingen voor gebruik, installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die aan de volgende voorwaarden voldoen:
  - i) de instructies zijn weergegeven in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden; en
  - ii) de instructies bieden alternatieven voor niet-



	<p style="text-align: center;">tekstuele content;</p> <p>d) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</p> <p>e) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</p> <p>f) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</p> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten d) en e) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig zijn ontworpen dat zij:</p> <p>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</p> <p>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</p> <p>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</p> <p>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</p> <p>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</p> <p>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</p> <p>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</p> <p>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</p> <p>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</p>
<p><b>AFDELING V</b></p> <p><b>Diensten voor personenvervoer met vliegtuig, bus, trein en over water; websites die</b></p>	<p><b>A. Diensten:</b></p> <p>1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:</p> <p>a) op de volgende manieren informatie te verstrekken</p>

**voor de levering van personenvervoerdiensten worden gebruikt; diensten voor mobiele apparaten, slimme kaartsystemen en realtime-informatie; zelfbedieningsterminals, kaartautomaten en incheckautomaten die voor de levering van personenvervoerdiensten worden gebruikt**

over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:

- i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;
  - ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;
  - iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt b);
- b) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;
- c) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

**B. Websites die voor de levering van personenvervoerdiensten worden gebruikt:**

- a) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn.

**C. Diensten voor mobiele apparaten, slimme kaartsystemen en realtime-informatie:**

1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een

handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:

- a) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:
  - i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;
  - ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;
  - iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt b);
- b) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn.

**D. Zelfbedieningsterminals, kaartautomaten en incheckautomaten die voor de levering van personenvervoerdiensten worden gebruikt:**

**1. Ontwerp en productie:**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:

- a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:
  - i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;
  - ii) begrijpelijk is;
  - iii) goed zichtbaar is;
  - iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten

	<p style="text-align: center;">gebruiksomstandigheden;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</li> <li>c) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</li> <li>d) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</li> </ul> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten b) en c) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig ontworpen zijn dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</li> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<p><b>AFDELING VI</b></p> <p><b>Bankdiensten; websites die voor de levering van bankdiensten worden gebruikt; bankdiensten</b></p>	<p><b>A. Diensten (algemeen)</b></p> <p>1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de toegankelijkheid te waarborgen van de producten</li> </ul>

**voor mobiele apparaten; zelfbedieningsterminals, waaronder geldautomaten die voor het verlenen van bankdiensten worden gebruikt**

die zij bij de dienstverlening gebruiken, in overeenstemming met de regels van punt D;

- b) b) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:
  - i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;
  - ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;
  - iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt c);
- c) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;
- d) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

**B. Websites die voor de levering van bankdiensten worden gebruikt:**

Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:

- a) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen

de Unie en internationaal beschikbaar zijn.

### **C. Bankdiensten voor mobiele apparaten:**

1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:

a) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:

i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;

ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;

iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt b);

b) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn.

### **D. Zelfbedieningsterminals, inclusief geldautomaten waarop bankdiensten worden verleend:**

#### **1. Ontwerp en productie:**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:

a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:

i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii) begrijpelijk is;</li> <li>iii) goed zichtbaar is;</li> <li>iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</li> <li>c) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</li> <li>d) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</li> </ul> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren:</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten b) en c) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig ontworpen zijn dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</li> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<b>AFDELING VII</b>	<b>A. Diensten:</b>

**Elektronische boeken**

1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:

a) de toegankelijkheid te waarborgen van de producten die zij bij de dienstverlening gebruiken, in overeenstemming met de regels van punt B "Producten";

b) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:

i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;

ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;

iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt c);

c) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;

d) toegankelijke informatie te verstrekken om het gebruik in aanvulling op ondersteunende diensten te vereenvoudigen;

e) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

**B. Producten:****1. Ontwerp en productie:**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de



	<p>volgende elementen toegankelijk gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;</li> <li>ii) begrijpelijk is;</li> <li>iii) goed zichtbaar is;</li> <li>iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;</li> </ul> </li> <li>b) de verpakking van het product, inclusief de informatie die erop vermeld staat (openen, afsluiten, gebruik, wegwerpen);</li> <li>c) de aanwijzingen voor gebruik, installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die aan de volgende voorwaarden voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) de instructies zijn weergegeven in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden; en</li> <li>ii) de instructies bieden alternatieven voor niet-tekstuele content;</li> </ul> </li> <li>d) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;</li> <li>e) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;</li> <li>f) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.</li> </ul> <p><b>2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren:</b></p> <p>Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten d) en e) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig zijn ontworpen dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;</li> <li>b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;</li> <li>d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;</li> <li>e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;</li> <li>f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;</li> <li>g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;</li> <li>h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;</li> <li>i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.</li> </ul>
<p><b>AFDELING VIII</b> <b>Elektronische handel</b></p>	<p><b>A. Diensten:</b></p> <p>1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;</li> <li>ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;</li> <li>iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt b);</li> </ul> </li> <li>b) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen</li> </ul>

## **AFDELING IX — TOEGANKELIJKHEIDSEISEN VOOR ANDERE RECHTSHANDELINGEN VAN DE UNIE IN HOOFDSTUK VI**

### **Deel A – producten**

#### **1. Ontwerp en productie**

Om het te verwachten gebruik van de producten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap of leeftijdsgerelateerde beperkingen) zoveel mogelijk te bevorderen, worden bij het ontwerp en de productie de volgende elementen toegankelijk gemaakt:

- a) de informatie over het gebruik van het product die op het product zelf is aangebracht (etiketten, instructies, waarschuwingen), die:
  - i) via meer dan één zintuiglijk kanaal wordt aangeboden;
  - ii) begrijpelijk is;
  - iii) goed zichtbaar is;
  - iv) groot genoeg is afgedrukt voor te verwachten gebruiksomstandigheden;
- b) de verpakking van het product, inclusief de informatie die erop vermeld staat (openen, afsluiten, gebruik, wegwerpen);
- c) de aanwijzingen voor gebruik, installatie en onderhoud, opslag en verwijdering van het product, die aan de volgende voorwaarden voldoen:
  - i) de instructies zijn weergegeven in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kunnen worden aangeboden; en
  - ii) de instructies bieden alternatieven voor niet-tekstuele content;
- d) de gebruikersinterface van het product (omgang met het product, bediening en terugkoppeling, invoer en uitvoer) overeenkomstig punt 2;
- e) de werking van het product, door functies aan te bieden die zijn gericht op de behoeften van personen met een functionele beperking, overeenkomstig punt 2;
- f) de interface om het product met hulpmiddelen te combineren.

#### **2. Ontwerp van de gebruikersinterface en de manier van functioneren**

Om het ontwerp van de producten en de gebruikersinterface, zoals bedoeld in de punten d) en e) van punt 1, toegankelijk te maken, moeten zij, indien van toepassing, zodanig zijn ontworpen dat zij:

- a) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal mogelijk maken;
- b) voorzien in alternatieven voor spraak bij communicatie en oriëntatie;
- c) mogelijkheden bieden voor flexibele vergroting en contrast;

- d) bij de overdracht van informatie een alternatieve kleurkeuze bieden;
- e) flexibele methoden bieden om het onderscheid tussen voor- en achtergrond te controleren, met inbegrip van methoden om achtergrondruis te verminderen en de duidelijkheid te verbeteren;
- f) gebruikers de mogelijkheid geven de geluidssterkte aan te passen;
- g) zijn voorzien van sequentiële besturing en alternatieven voor besturing met fijne motoriek;
- h) voorzien in wijzen van bediening met beperkte reikwijdte en kracht;
- i) het ontstaan van lichtgevoelige aanvallen vermijden.

## **Deel B – diensten**

1. Het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) wordt zoveel mogelijk bevorderd door:
  - a) de gebouwde omgeving waar de dienst wordt verleend, met inbegrip van de vervoersinfrastructuur, toegankelijk te maken overeenkomstig deel C, onverminderd de nationale en EU-wetgeving inzake de bescherming van het nationale artistieke, historische of archeologische erfgoed;
  - b) de voorzieningen, inclusief de voertuigen, vaartuigen en apparatuur die nodig zijn voor de levering van de diensten, als volgt toegankelijk te maken:
    - i) het ontwerp van de gebouwde ruimte ervan voldoet aan de eisen van deel C met betrekking tot het instappen, uitstappen, vervoer en gebruik;
    - ii) de informatie is op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal beschikbaar;
    - iii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele visuele content;
  - c) de toegankelijkheid te waarborgen van de producten die bij de dienstverlening worden gebruikt, in overeenstemming met de regels van deel A;
  - d) op de volgende manieren informatie te verstrekken over de werking en over de toegankelijkheidskenmerken en -functies van de dienst:
    - i) de informatie is beschikbaar in tekstformaten die in alternatieve formaten kunnen worden omgezet, zodat ze door de gebruikers op verschillende manieren en via meer dan één zintuiglijk kanaal kan worden weergegeven;
    - ii) er worden alternatieven geboden voor niet-tekstuele content;
    - iii) de elektronische informatie, inclusief de bijbehorende onlinetoepassingen die nodig zijn voor de dienstverlening, wordt verstrekt in overeenstemming met punt e);
  - e) websites op een consistente en geschikte manier toegankelijk te maken om door de gebruikers te worden waargenomen, gebruikt en begrepen, onder meer door ervoor te zorgen dat de weergave van de inhoud en de interactie met de website kunnen worden aangepast, indien nodig via een toegankelijk elektronisch alternatief; en op zo'n manier dat interoperabiliteit mogelijk is met

uiteenlopende gebruikersagenten en hulptechnologieën die binnen de Unie en internationaal beschikbaar zijn;

- f) toegankelijke informatie te verstrekken om het gebruik in aanvulling op ondersteunende diensten te vereenvoudigen;
- g) in de uitvoering van de dienst functies, werkwijzen, beleid, procedures en veranderingen te integreren die gericht zijn op de behoeften van mensen met een functionele beperking.

## **Deel C – gebouwde omgeving**

1. Met het oog op het te voorziene zelfstandige gebruik van de gebouwde omgeving heeft de toegankelijkheid voor mensen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) onder meer betrekking op de volgende aspecten van ruimten die bedoeld zijn voor openbare toegang:
  - a) het gebruik van de bijbehorende terreinen en faciliteiten in de open lucht;
  - b) de opritten naar gebouwen;
  - c) het gebruik van ingangen;
  - d) het gebruik van horizontale routes;
  - e) het gebruik van verticale routes;
  - f) het gebruik van lokalen door het publiek;
  - g) het gebruik van apparatuur en voorzieningen;
  - h) het gebruik van toiletten en sanitaire voorzieningen;
  - i) het gebruik van uitgangen, evacuatie routes en noodplannen;
  - j) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal;
  - k) het gebruik van voorzieningen en gebouwen voor hun beoogde doel;
  - l) bescherming tegen gevaren in de binnen- en buitenomgeving.

### **AFDELING X — TOEGANKELIJKHEIDSEISEN VOOR DE TOEPASSING VAN ARTIKEL 3, LID 10, MET BETREKKING TOT DE GEBOUWDE OMGEVING WAAR DE DIENSTEN DIE BINNEN HET TOEPASSINGSGEBIED VAN DEZE RICHTLIJN VALLEN, WORDEN GELEVERD**

Met het oog op het te voorziene zelfstandige gebruik van de gebouwde omgeving waar de dienst wordt verleend, zoals bedoeld in artikel 3, lid 10, heeft de toegankelijkheid voor mensen met een functionele beperking (waaronder personen met een handicap) onder meer betrekking op de volgende aspecten van ruimten die bedoeld zijn voor openbare toegang:

- a) het gebruik van de bijbehorende terreinen en faciliteiten in de open lucht die onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener vallen;
- b) de opritten naar gebouwen die onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener vallen;

- c) het gebruik van ingangen;
- d) het gebruik van horizontale routes;
- e) het gebruik van verticale routes;
- f) het gebruik van lokalen door het publiek;
- g) het gebruik van apparatuur en voorzieningen bij de levering van de dienst;
- h) het gebruik van toiletten en sanitaire voorzieningen;
- i) het gebruik van uitgangen, evacuatieroutes en noodplannen;
- j) communicatie en oriëntatie via meer dan één zintuiglijk kanaal;
- k) het gebruik van voorzieningen en gebouwen voor hun beoogde doel;
- l) bescherming tegen gevaren in de binnen- en buitenomgeving.