

Dutch

**Conferentie, Brussel, 3 december 2001
“Discriminatie door design”**

ACHTERGRONDINFORMATIE

INHOUD

INHOUD.....	1
Inleiding	2
Het concept "design for all"	4
Wat is discriminatie door design?	5
Acties en initiatieven van de EU op het gebied van design for all.....	8
Antidiscriminatiewetgeving.....	10
Design for all normen.....	11
Overheidsopdrachten en design for all	14
Economische argumenten voor design for all	16
Vragen	18
Links	19

Inleiding

In hun resolutie 47/3 van 14 oktober 1992 hebben de Verenigde Naties 3 december uitgeroepen tot Internationale Gehandicaptendag.

Sedert 1993 dragen de Europese instellingen en het Europese Gehandicaptentforum bij aan dit evenement door de organisatie van de Europese Gehandicaptendag. De Europese Gehandicaptendag is een goede gelegenheid om het bewustzijn te vergroten en de Europese samenwerking op dit gebied te bevorderen.

Het thema van de Europese Gehandicaptendag 2001 is "**Non-discriminatie: Design for all**" en heeft betrekking op het tweede jaar van een over drie jaar gespreide geïntegreerde voorlichtingscampagne als aanloop tot het Europees Jaar van personen met een handicap in 2003, dat door de Europese Commissie is voorgesteld in haar voorstel voor een besluit van 30 mei 2001¹.

De Europese Gehandicaptendag zal worden gebruikt om extra aandacht te vestigen op de talrijke belemmeringen die mensen met een handicap te vaak beletten volledig aan het maatschappelijk leven deel te nemen en de dringende behoefte om de "design for all" benadering in wetgeving, normen, overheidsopdrachten en andere mechanismen te integreren om te waarborgen dat de maatschappij volledig toegankelijk wordt voor alle gebruikers, mét en zonder handicap.

Het thema van dit jaar sluit aan bij de prioriteiten inzake het coördineren van het Europees beleid ter bestrijding van discriminatie en verbetering van de toegankelijkheid, zoals gepresenteerd in de mededeling van de Europese Commissie "Naar een Europa zonder drempels voor mensen met een functiebeperking" en de resolutie van het Europees Parlement².

Tijdens deze dag zal aandacht worden besteed aan het feit dat de vroegere en tegenwoordige designpraktijken op vele manieren bijdragen aan de discriminatie van mensen met een handicap. Een onaangepast ontwerp blokkeert de toegang tot goederen en diensten en tot belangrijke sociale activiteiten als reizen en werken. Het belemmert het merendeel van de gehandicapten om volledig aan het maatschappelijk, sociaal en cultureel leven deel te nemen. Het beperkt ook de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van mensen met een handicap en voedt aldus het misverstand dat mensen met een handicap niet in staat zijn zelfstandig te leven of hun eigen lot te bepalen. Het is zonder twijfel noodzakelijk het

¹ De volledige tekst van het voorstel is beschikbaar op de volgende site:
http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html

² Zie: *Naar een Europa zonder drempels voor mensen met een functiebeperking* (COM (2000) 284).

concept "design for all" is het bewustzijn te verankeren en te bevorderen om de gewenste veranderingen in de designpraktijken te bewerkstelligen. Maar bovenal moet er een nieuwe wetgeving komen om een samenleving te creëren waarin goederen en diensten worden ontworpen voor alle gebruikers.

Ondanks de op handen zijnde achtste verjaardag van de Standaardregels van de VN voor gelijke kansen voor personen met een handicap³ en in het bijzonder regel 5 inzake toegankelijkheid, kan een groot aantal personen nog steeds geen gebruik maken van bepaalde goederen en diensten omdat het design ervan ongeschikt is. En dit terwijl nagenoeg alle landen ter wereld deze standaardregels hebben onderschreven.

De conferentie zal dit jaar in de vorm van een rondetafelconferentie plaatsvinden waaraan wordt deelgenomen door besluitvormers uit politiek, industrie en burgermaatschappij uit heel Europa, alsmede belangrijke persoonlijkheden van de design for all-beweging. Doel van de conferentie is de verbetering van het wetgevingskader in Europa op het gebied van design for all.

In het kader van de activiteiten van deze conferentie wordt ook de "Breaking Barriers Award" uitgereikt voor voorbeelden van goede praktijken van Europese designers en ondernemers die de praktische uitvoering van design for all bevorderen.

De conclusies van de Europese Gehandicaptendag zullen worden geïntegreerd in actieplannen en maatregelen die verder zullen worden ontwikkeld door het Europees Gehandicaptentforum in samenwerking met de Commissie en partners uit de particuliere en publieke sector, en die moeten leiden tot een significante verbetering van het beleid rond 2003, het Europees Jaar van personen met een handicap.

In dit document wordt achtergrondinformatie gegeven ten behoeve van de conferentie. Daarnaast zijn aparte documenten beschikbaar, met inbegrip van te bespreken vragen, die meer gedetailleerd betrekking hebben op de verschillende aspecten van design for all. Die documentatie kan worden gebruikt tijdens de nationale werkbijeenkomsten ter voorbereiding van de Europese Gehandicaptendag of als voorbereidingsmateriaal voor nationale activiteiten op de Europese Gehandicaptendag zelf.

³ Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. A/RES/48/96. 85ste plenaire vergadering, 20 december 1993.

Het concept "design for all"

"Design for all" houdt in het ontwerpen, ontwikkelen en op de markt brengen van mainstream producten, diensten, systemen en omgevingen die toegankelijk en bruikbaar zijn voor een zo breed mogelijke groep gebruikers.

Dit kan op drie manieren worden bereikt:

- door het ontwerpen van producten, diensten en toepassingen die zonder enige aanpassing door de meeste potentiële gebruikers gemakkelijk kunnen worden gebruikt,
- door het ontwerpen van producten die gemakkelijk aan de behoeften van verschillende gebruikers kunnen worden aangepast (bijvoorbeeld door een aanpassing van hun gebruikersinterface),
- door de interfaces van producten zodanig te normaliseren dat ze compatibel zijn met gespecialiseerde apparatuur (bijvoorbeeld technologische hulpmiddelen voor mensen met een handicap).

Het gebruik van design for all in alle gebieden van het leven – thuis, school, werk, vrije tijd, vervoer, enz. – zou een belangrijke vooruitgang betekenen bij het opruimen van de barrières die momenteel nog bestaan voor burgers met een handicap om volledig en op voet van gelijkheid met niet-gehandicapten aan het leven deel te nemen.

Een wezenlijk aspect van deze benadering is dat zij rekening houdt met de toegankelijkheidscriteria voor mensen met zo veel mogelijke verschillende vaardigheden, zodat zo veel mogelijk personen mainstream producten en diensten kunnen gebruiken zonder aanpassingen of speciale interfaces. Design for all betekent ook dat mainstream producten en diensten interfacestandaards gebruiken die compatibel zijn met die van de technische hulpmiddelen zodat mensen met een handicap toegang hebben tot gangbare apparatuur en deze kunnen gebruiken.

Het concept "design for all" is aan het eind van de 20^e eeuw ontwikkeld en gaat ervan uit dat bij het design rekening moet worden gehouden met de verschillende behoeften van zo veel mogelijk mensen, in plaats van producten te ontwerpen voor de "gemiddelde gebruiker".

Dit concept is in Europa ontwikkeld en bevorderd door middel van onderzoek en ontwikkeling op het gebied van architectuur en woningbouw (bijvoorbeeld aanpasbare huisvesting), industrieel ontwerp van alledaagse producten voor

ouderen, en de laatste tijd ook informatie- en communicatietechnologie (ICT) voor gehandicapten en ouderen.⁴

Wat is discriminatie door design?

Het feit dat veel mensen met een handicap geen toegang hebben tot gebouwen en structuren voor het gebruik van alledag, geen gebruik kunnen maken van vervoermiddelen waarmee anderen van de ene plaats naar de andere gaan, geen gebruik kunnen maken van de communicatie-apparatuur die anderen gebruiken om met elkaar te praten en geen toegang hebben tot gebouwen waar anderen werken, hun vrije tijd besteden, eten kopen of gebruik maken van diensten, is door de maatschappij vele jaren als een lotsbestemming beschouwd en niet als een zaak waarop men invloed kon uitoefenen. De traditionele opvatting ziet slecht design niet als een inbreuk op het gelijkheidsbeginsel maar gaat ervan uit dat de kenmerken van de persoon en niet het design verantwoordelijk zijn voor zijn uitsluiting. De nieuwe opvatting over discriminatie van gehandicapten trekt deze veronderstelling in twijfel en gaat uit van het principe dat goederen en diensten aan de behoeften van de gehandicapten moeten worden aangepast en niet omgekeerd.⁵

In het kader van de Europese Gehandicaptendag 2001 willen de Commissie en de gehandicaptenorganisaties design for all onder de aandacht brengen als een middel om de toegangsbelemmeringen te verwijderen voor mensen met een handicap. Dit thema vestigt de aandacht op de manier waarop het design van onze omgeving, onze producten en onze diensten bijdraagt aan discriminatie door de behoeften van gehandicapten over het hoofd te zien. Vandaar de titel van de conferentie: *Discriminatie door design*.

In onze samenleving gaan we er vaak vanuit dat de fysieke structuren en sociale praktijken er gewoon "zijn". We zijn geneigd te denken dat drempels en trappen, bussen en treinen en sociale praktijken zo zijn als ze zijn omdat zij voldoen aan de behoeften van de bevolking in het algemeen. Een nadere blik leert echter dat er niets natuurlijk of voorbestemds is aan gebouwen, diensten of sociale praktijken. Ze hebben zich ontwikkeld om te voldoen aan de behoeften van bepaalde groepen en sluiten daardoor andere uit. Met name designers, fabrikanten, marketingafdelingen en verkopers zijn er lange tijd impliciet van

⁴ Een aantal door middel van programma's en acties op EU-niveau ondersteunde initiatieven is opgenomen in de lijst met internetlinks aan het einde van dit document.

⁵ Zie: The World Health Organisation's International Classification of Functioning, Disability and Health. Deze classificatie bevat in zijn laatste herziene versie (2001) een classificatie van omgevingsfactoren die van invloed zijn op handicaps en gezondheid:
<http://www.who.int/icidh/>

uitgegaan dat producten die voor de "gemiddelde" gebruiker waren gemaakt aan de behoeften van de meeste mensen zouden voldoen en tegelijkertijd voor de grootste omzet zouden zorgen.

Tot zo'n twintig jaar geleden werd deze opvatting door de consument in het algemeen niet betwist en werd er aan de klachten van mensen met een handicap nauwelijks aandacht geschonken.

Maar in feite heeft een grote groep mensen gemerkt dat de voorwerpen die zij gebruiken en de omgeving waarin zij leven niet erg geschikt voor hen is.

Nemen wij als voorbeeld de 7% van de bevolking die linkshandig is⁶. Een aantal daarvan is onlangs begonnen hun problemen met elkaar te delen en oplossingen te zoeken in hun eigen vereniging en op hun eigen website. En ook zij hebben te kampen met het probleem van discriminatie door design:

"Het feit dat ik linkshandig ben ... geeft me een vaag idee van wat het is om tot een minderheid te behoren. Ik wordt als linkshandige altijd gediscrimineerd. Niet voor serieuze zaken: mij wordt geen huisvesting, medische verzorging, werk of een plaats in de bus geweigerd, maar ik heb te maken met discriminatie in de vorm van onbruikbare schoolbanken, nutteloze dunschillers, gevaarlijk en soms zelfs levensbedreigend gereedschap (zoals elektrische zagen), vlekkenpennen die mijn handschrift onleesbaar maken en computermuizen waarvan ik kramp in mijn hand krijg. In Engeland wilden de leraren mij als kind dwingen met mijn rechterhand te schrijven; ik stotterde, dat kwam daar misschien wel door".

- E. Stephen Mack⁷

Oudere mensen, die vaak wat zwakker zijn, langzamer reageren en slechter zien en horen dan de "gemiddelde" gebruiker, lopen meer kans de negatieve gevolgen te ondervinden van ongeschikt design van producten en diensten. Ca. 20% van de Europese burgers is nu ouder dan 65 en deze groep zal rond het jaar 2020 zelfs ongeveer 25% van de bevolking uitmaken. Het is duidelijk dat dit problemen kan opleveren voor de toegang tot goederen, diensten en infrastructuur voor een zeer groot aantal Europese burgers.

Het motto van de promotors van design for all luidt als volgt: "Goed design maakt valide, slecht design maakt invalide". Dit geldt met name voor ouderen die een functiebeperking kunnen krijgen wanneer hun zintuiglijke en motorische vermogens geleidelijk achteruitgaan. Het tijdstip waarom zij technische

⁶ Coren, S.; Porac, C. : *Fifty centuries of right-handedness: the historic record.* Science 198: 631-632, 1977. PubMed ID : [335510](#)

⁷ Zie: E. Stephen Mack, website met links naar linkshandigheid:
<http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>

hulpmiddelen en aanpassingen van hun woning nodig hebben, is in grote mate afhankelijk van hun omgeving en van de producten die zij gebruiken. Wanneer van te voren al over design for all-oplossingen is nagedacht, kan de behoefte aan speciale hulpmiddelen worden beperkt of helemaal voorkomen.

Veel gehandicapten kunnen talrijke voorbeelden noemen van discriminatie die wordt veroorzaakt door slordig of ongeschikt design. De toegang tot gebouwen wordt rolstoelgebruikers vaak onmogelijk gemaakt door fysieke barrières die al in het ontwerp stadium zijn ingebouwd: spoorwegperrons zonder lift, ingangen van banken en bedrijven met draaideuren of trottoirs zonder verlaagde trottoirbanden. Deze ontwerpfouten zijn natuurlijk ook hinderlijk voor ouders met kinderen in wandelwagens of kinderwagens, mensen met boodschappentassen en reizigers met koffers.

De traditie om producten voor de gemiddelde mens te ontwerpen en de gehandicapte mens te verwaarlozen overheerst helaas ook nog bij de meeste momenteel verkrijgbare mainstream producten op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie, terwijl men toch zou verwachten dat in deze sector de innovatie hoog in het vaandel staat. Zelfs technologieën in verband met internet vormen een belemmering hoewel ze idealiter juist gelegenheid zouden moeten bieden voor een betere toegang tot informatie en diensten voor alle burgers. Maar personen met een zintuiglijke of motorische functiebeperking kunnen van toegang zijn uitgesloten indien de websites en hun inhoud ontoegankelijk zijn voor de browsers en andere interactieve middelen die door mensen met een handicap worden gebruikt.

In Australië beschermt de antidiscriminatie wetgeving mensen met een handicap tegen een dergelijke uitsluiting door design. Bruce Maguire bijvoorbeeld, die blind is en een screenreader gebruikt, kwam erachter dat hij niet in staat was tickets te bestellen voor de sportevenementen via de officiële website van de Olympische Spelen van Sydney.⁸ Hij bracht het organisatiecomité van de Spelen voor het gerecht op grond van discriminatie en de eigenaars van de website moesten een schadevergoeding van 20.000 AUS\$ betalen. Dit was de eerste zaak van dit soort op wereldniveau en uit het resultaat blijkt duidelijk dat antidiscriminatie wetgeving een rol moet spelen bij het waarborgen van toegang tot goederen en diensten voor mensen met een functiebeperking. Een feit is wel dat indien de website overeenkomstig de richtsnoeren van het Web Accessibility Initiative⁹ zou zijn opgezet, deze toegankelijk zou zijn geweest voor gehandicapte en niet-gehandicapte gebruikers met standaard computers.

⁸ Zie: <http://www.rnib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>

⁹ Web Accessibility Initiative, zie: <http://www.w3c.org/WAI/>

Acties en initiatieven van de EU op het gebied van design for all

Design for all wordt momenteel in een aantal beleidsgebieden van de Europese Commissie en door verschillende actoren in de Europese Unie in aanmerking genomen. De mededeling van de Commissie "*Naar een Europa zonder drempels*" van 2000 presenteert een blauwdruk voor de bevordering van de toegankelijkheid door een reeks integratieve maatregelen op gebieden als de informatiemaatschappij, het openstellen van de interne markt voor technische hulpmiddelen en de bescherming van gehandicapte consumenten¹⁰. Wetgeving en universeel ontwerp (design for all) gelden daarbij als sleutelementen die kunnen bijdragen aan gelijke kansen voor mensen met een handicap. Het Europees Gehandicaptentforum staat volledig achter deze benadering.

Van bijzonder belang voor het thema design for all is het door de lidstaten in 2000 in Feira goedgekeurde initiatief eEuropa dat een reeks maatregelen beoogt ten behoeve van de toegankelijkheid van de kennismaatschappij voor mensen met een functiebeperking. Tot de maatregelen behoren de goedkeuring van het Web Accessibility Initiatief met richtsnoeren voor alle websites van de overheid, de publicatie van design for all normen, de oprichting van nationale kenniscentra voor design for all en de ontwikkeling van een Europese opleidingsmodule voor design for all, met name voor ontwerpers en ingenieurs die werkzaam zijn op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie¹¹.

In het kader van het Zweedse voorzitterschap van de Europese Unie is op 25 en 26 april in het Zweedse Linköping een deskundigenconferentie over toegankelijkheid georganiseerd. Deze conferentie kan als een keerpunt worden gezien ter gelegenheid waarvan een groot aantal actoren blijk gaven van hun steun voor de toegankelijkheidsstrategie van de Europese Unie. De Europese Gehandicaptendag biedt een goede gelegenheid om deze trend te bevestigen en een extra impuls te geven aan de tenuitvoerlegging van deze strategie.

De conclusies en de aanbevelingen van de conferentie geven blijk van een vaste verbintenis om de drempels uit de weg te ruimen - waar deze zich ook voordoen - voor mensen met een functiebeperking in Europa, en een proactieve strategie te ontwikkelen waarmee het ontstaan van nieuwe drempels in de toekomst zo veel mogelijk kan worden beperkt. Bewegingsvrijheid, toegang tot informatie en volledige deelname worden opnieuw bevestigd als grondrechten voor alle

¹⁰ *Naar een Europa zonder drempels voor mensen met een functiebeperking* (COM (2000) 284.

¹¹ Actieplan eEuropa 2002, zie:

http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

burgers die moeten worden ondersteund bij het Europese beleid en de Europese actie. De conclusies stellen:

“Het Europees Sociaal Handvest erkent en respecteert de rechten van personen met een functiebeperking om baat te vinden bij maatregelen ten behoeve van het waarborgen van onafhankelijkheid, sociale en beroepsintegratie en deelname aan het maatschappelijk leven. In de maatschappij van vandaag zijn toegang tot en gebruik van producten, systemen en diensten noodzakelijke voorwaarden voor een volledige en actieve deelname aan het maatschappelijk leven. Een goed design is een belangrijk middel bij de bestrijding van discriminatie.

Aanbevelingen van de conferentie:

- *aanmoedigen van de belanghebbende partijen, inclusief de industrie, om te waarborgen dat producten en diensten voldoen aan de behoeften van een zo breed mogelijk publiek,*
- *opnemen van het design for all concept in opleidingsmodules,*
- *vaststellen van normen en wetten, geflankeerd door sancties en toezichtsmechanismen,*
- *bevorderen van onderzoek en ontwikkeling voor het vergroten van de kennis op het gebied van design for all (bijvoorbeeld in het kader van het zesde kaderprogramma),*
- *beleidsmaatregelen ontwikkelen waardoor toegankelijkheid een voorwaarde wordt voor openbare aanbestedingen.”*

De mededeling "Naar een Europa zonder drempels voor mensen met een functiebeperking" evenals de conclusies van de conferentie van Linköping benadrukken dat de belangrijkste beleidsinstrumenten voor de bevordering van design for all de volgende zijn:

- antidiscriminatiewetgeving,
- normalisatie,
- maatregelen op het gebied van overheidsopdrachten voor het waarborgen van gelijke toegang,
- bewustmaking van de interessen van de consument en van de sociale verantwoordelijkheid van het bedrijfsleven.

Antidiscriminatiewetgeving

Met de opneming van de non-discriminatieclausule in het Verdrag van Amsterdam heeft de Europese Unie een belangrijke stap gedaan in de richting van de erkenning dat discriminatie van gehandicapten indruist tegen de fundamentele mensenrechten en derhalve dient te worden bestreden door het voorkomen en elimineren van belemmeringen die gehandicapten een gelijke toegang tot mobiliteit, goederen en diensten ontzeggen. Het Europees beleid moet derhalve op het beginsel van non-discriminatie worden opgebouwd dat daadwerkelijke gelijkheid van mensen met een handicap waarborgt. De toekomstige wetgeving moet openbare en particuliere instellingen dan verplichten om universele diensten aan te bieden.

De lidstaten van de Europese Unie zijn unaniem van mening dat gehandicapten rechten hebben (waaronder het recht om niet te worden gediscrimineerd). Deze rechten vereisen een geheel nieuwe benadering van het begrip "handicap", gebaseerd op het verwijderen van de drempels voor de volledige deelname aan het maatschappelijk leven in plaats van de "individuele behandeling van het probleem" zoals het geval was bij het tot dusverre gehanteerde medisch model van de handicap.

Een weg naar de invoering van antidiscriminatiewetgeving loopt via de acties van de individuele lidstaten. Slechts in een paar lidstaten van de EU is er specifieke wetgeving die discriminatie van gehandicapten verbiedt. Ierland¹², Zweden¹³ en het Verenigd Koninkrijk¹⁴ beschikken over dit soort wetgeving maar het bereik van deze wetten is beperkt. Verder staan er verwijzingen naar discriminatie van gehandicapten in de Duitse, Finse en Griekse grondwet, terwijl deze kwestie in Frankrijk het onderwerp is geweest van een wetswijziging die discriminatie op grond van ras en geloofsovertuiging verbiedt. Deze wetgeving kan echter niet alle gebieden waarop discriminatie plaatsvindt buiten de wet stellen, omdat dit in de grondwet en elders verboden wordt en behelst ook niet dat specifieke positieve acties moeten worden genomen om ervoor te zorgen dat mensen met een handicap een gelijke toegang tot goederen en diensten hebben.

Discriminatie als gevolg van het niet treffen van redelijke maatregelen (of aanpassingen) wordt alleen vermeld in de wetgeving van Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Met het concept "redelijke maatregelen" wordt erkend dat gelijke behandeling voor sommige gehandicapten discriminatie inhoudt en dat

¹² Employment Equality Act 1999.

¹³ Wet op het verbod van discriminatie van gehandicapten in het arbeidsleven 1999.

¹⁴ Disability Discrimination Act 1995.

pas van echte gelijkheid sprake kan zijn wanneer een maatregel wordt getroffen - bijvoorbeeld aanpassing van de werkplek, uitrusting of werkmethoden - die hen kan helpen om obstakels te overwinnen.

In het Verenigd Koninkrijk stelt de *Disability Discrimination Act (1995) Part III Access to Goods and Services* (Wet discriminatie gehandicapten (1995) Deel III toegang tot goederen en diensten) dat het voor leveranciers van goederen en diensten illegaal is hun gehandicapte consumenten te discrimineren, door hen bijvoorbeeld de toegang te weigeren tot hun diensten of tot de ruimte waar goederen kunnen worden gekocht. De ondernemingen zijn nu bezig met de voorbereiding van de noodzakelijke veranderingen aangezien er deadlines zijn vastgesteld voor het ter beschikking stellen van toegankelijke diensten en ruimtes (vanaf 2004)¹⁵. Toegankelijkheidsnormen en de design for all benadering spelen een belangrijke rol bij deze veranderingen. Aangezien de wet voor alle ondernemingen gelijk is, wordt er geen enkele sector benadeeld. De wetgeving zorgt aldus voor het vaststellen van gelijke voorwaarden voor de invoering van toegankelijkheidsnormen, hetgeen van voordeel is voor alle ondernemingen en consumenten.

In een recent verslag van een namens de Commissie uitgevoerde studie wordt geconcludeerd dat antidiscriminatiemaatregelen en -wetgeving van groot belang zijn om de "toon te zetten" voor een beleid op het gebied van gehandicapten en werk¹⁶. Buiten de EU hebben de Verenigde Staten, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland en Zuid Afrika antidiscriminatie wetgeving geïntroduceerd als onderdeel van hun strategie om de arbeidskansen van gehandicapten te verbeteren.

Momenteel hebben mensen met een handicap niet dezelfde toegang tot goederen en dienstverlening als mensen zonder handicap en evenmin hebben zij, in de meeste lidstaten, het recht om een gelijke behandeling te vragen op dit gebied. Het Europees Gehandicaptentforum zet zich in voor de totstandbrenging van een door de wet ondersteunde cultuur van burgerrechten in Europa. Wetgeving tegen discriminatie van mensen met een handicap is de oplossing. Daarom is het Forum voorstander van een specifieke richtlijn inzake de toegang van gehandicapten tot goederen en diensten, met inbegrip van toegang tot informatie en nieuwe technologieën, gebouwen, vervoersmiddelen, enz.

Design for all normen

Normen kunnen een doorslaggevende rol spelen bij de ontwikkeling van algemeen toegankelijke producten en omgevingen. Het is duidelijk dat het niet

¹⁵ Disability Discrimination Act 1995. Zie: <http://www.disability.gov.uk>

¹⁶ Study on Benchmarking Employment Policies for Disabled People – ECOTEC, 2000.

mogelijk zal zijn alles zodanig te ontwerpen dat het door iedereen kan worden gebruikt. Er zullen altijd consumenten zijn met ernstige lichamelijke, zintuiglijke en verstandelijke handicaps die niet in staat zijn een product of dienst te gebruiken. Het is echter niet redelijk om consumenten met speciale behoeften voor elk belangrijk product of elke belangrijke dienst naar een specifiek ontwerp te verwijzen. Een dergelijke benadering zou betekenen dat zij uitgesloten worden van de prijsvoordelen van massaproducten en daardoor *de facto* gediscrimineerd worden.

Uit de Amerikaanse ervaring blijkt duidelijk dat door de invoering van wetgevende normen aanzienlijk vooruitgang kan worden geboekt met design for all en toegangsbelemmeringen kunnen worden opgeheven, op voorwaarde dat deze normen:

- specifiek en duidelijk zijn,
- in overleg met dienstverleners en gehandicapten zijn ontwikkeld en
- in werking zijn getreden na een overgangperiode gedurende welke technisch en juridisch advies beschikbaar is.

Op Gemeenschapsniveau bieden de Europese normalisatiewerkzaamheden een goede gelegenheid voor het vaststellen en uitvoeren van de maatregelen om belemmeringen op te heffen, toegankelijkheid te bevorderen en de sociale integratie van mensen met een handicap te verbeteren. Binnen Europa is een aantal programma's en activiteiten van start gegaan ten behoeve van een "drempelvrij" design van producten en omgevingen.

De programma's voor onderzoek en technologische ontwikkeling – "TIDE", "Telematicatoepassingen" en het programma Technologieën van de informatiemaatschappij van het Vijfde kaderprogramma: "Toepassingen verband houdend met gehandicapten en ouderen" hebben meer dan 20 projecten ondersteund die rechtstreekse verband houden met dit onderwerp¹⁷.

In het kader van COST – Europese samenwerking op het gebied van het wetenschappelijk en technisch onderzoek - hebben verschillende werkgroepen zich beziggehouden met de verdere ontwikkeling van de kennisbank die kan worden ingevoerd in design for all normen. Dit zijn COST 219 en 219bis inzake telecommunicatie voor mensen met een handicap, COST 322 inzake het design van lage-vloerbussen, COST 335 inzake de toegang tot personentreinen, en COST 342 inzake parkeervoorzieningen en hun gevolgen voor mobiliteit en de economie.

¹⁷ Zie: http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html (Search "Projects").

Er wordt ook goede vooruitgang geboekt bij de werkzaamheden ten aanzien van normen op het gebied van design for all, in het bijzonder voor de informatie- en communicatietechnologie (ICT). In juni 1999 heeft de Europese Commissie een normalisatieopdracht (M/273) aan de Europese normalisatie-instituten (CEN, CENELEC en ETSI) gegeven waarin deze verzocht worden een *leidraad uit te werken met betrekking tot de veiligheid en het gebruiksgemak voor mensen met specifieke behoeften (bijvoorbeeld ouderen en gehandicapten)*. Deze werkzaamheden moeten tot praktische richtsnoeren leiden die door alle betrokken normalisatiecomités kunnen worden toegepast.

De normalisatiegroep "design for all" heeft een verslag opgesteld waarin de mogelijkheden zijn beschreven voor algemene normen op het gebied van design for all en waarin wordt uitgelegd welke parameters in acht moeten worden genomen wanneer bij de ontwikkeling van productnormen rekening moet worden gehouden met de behoeften van ouderen en gehandicapten. Dit verslag heeft betrekking op vele gebieden van de ICT en op de fysieke toegankelijkheid. De tweede fase van het mandaat – tenuitvoerlegging – is nu aan de gang¹⁸. Deze omvat de oprichting van een design for all coördinatieorgaan dat wordt belast met het toezicht op de werkzaamheden in alle normalisatie-organen¹⁹.

De ervaring in landen als de VS en Australië leert dat normen die de middelen voor hun naleving duidelijk voorschrijven (*prescriptieve normen*) gemakkelijker worden toegepast omdat de marge voor de interpretatie minimaal is. Het probleem met prescriptieve normen is echter enerzijds de vraag of zij toereikend zijn (gaan ze ver genoeg om alle hindernissen te verwijderen) en anderzijds of zij niet te star zijn (er zijn nieuwe en betere technologieën beschikbaar maar deze zijn niet voorgeschreven).

Om starheid te voorkomen maar toegang te waarborgen, zijn de Amerikanen overgestapt op *descriptieve normen* die de te bereiken resultaten beschrijven om aan de eisen te voldoen. Men eist dan bijvoorbeeld dat een technologie "toegankelijk en bruikbaar moet zijn" voor mensen met een handicap, zonder de technische specificaties van de technologie voor te schrijven. Deze benadering maakt het mogelijk rekening te houden met veranderende technologieën. Er kan echter wel discussie ontstaan over de manier waarop de norm in een bepaalde omstandigheid moet worden geïnterpreteerd. Een andere door de Amerikanen ingevoerde innovatie is de *voorwaardelijke norm*. Deze houdt in dat een onderneming aan de norm moet voldoen mits dit geen "onbillijke gevolgen" met zich meebrengt of "gemakkelijk te bereiken is". Dit voegt een verder interpretatieniveau toe dat problematisch is omdat het afhankelijk is van de subjectieve omstandigheden van de onderneming, een voorwaarde waarvan een

¹⁸ Zie: http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm

¹⁹ Normalisatiewerkzaamheden worden bevorderd via een werkgroep onder toezicht van CEN/ISSS, die een werkbijeenkomst organiseert over design for all en ondersteunende technologie, zie: <http://www.cenorm.be/iss/Workshop/dfa/default.htm>

persoon met een handicap niet verwacht kan worden op de hoogte zijn. Dankzij de duidelijkheid van de norm zelf kan deze echter normaliter gemakkelijk worden toegepast. De onderneming moet kunnen aantonen dat er uitzonderlijke (en vermoedelijk tijdelijke) omstandigheden zijn die zijn vrijstelling van de algemene toepassingsnorm rechtvaardigen.

Overheidsopdrachten en design for all

Overheidsadministraties spelen een belangrijke rol bij design for all, in hun hoedanigheid van marktspelers kunnen zij invloed uitoefenen op verkopers, als werkgevers zijn zij van belang voor gehandicapten en als dienstverleners voor alle burgers en ondernemingen. Op die manier kunnen overheidsopdrachten een ondersteuning zijn voor zowel het sociale beleid, waaronder de bevordering van toegankelijkheid, als voor het industriebeleid van de EU, aangezien het goed mogelijk is dat het wereldwijde concurrentievermogen van producten en diensten hoe langer hoe meer aandacht zal eisen voor toegankelijkheidsnormen en toegankelijkheidseisen van toepassing op openbare aanbestedingen.

De Verenigde Staten hechten bijzondere waarde aan het waarborgen van de toegankelijkheid bij overheidsopdrachten. Artikel 508 van de Workforce Investment Act (wet inzake de investering in menselijke hulpbronnen) van 1998 stelt de toegankelijkheidscriteria vast voor alle door de federale regering ontwikkelde, beheerde, aangeschafte of gebruikte elektronische en informatietechnologie. Deze bepaling is in juni 2001 in werking getreden en is een uiterst werkzaam middel om de Amerikaanse ICT-industrie en informatiedienstenaanbieders ertoe aan te zetten het universeel ontwerp (design for all) toe te passen.

Om te voldoen aan de eisen van gehandicapte werknemers en burgers dienen de door de Access Board (Amerikaans toegangscomité) vastgestelde ICT-normen in alle gevallen te worden nageleefd, behalve wanneer dit "onbillijke gevolgen" zou hebben.

Het belang van artikel 508 ligt in het feit dat mainstream technologieën zoals computers, telefoons, spraakrecorders and fotokopieermachines nu moeten voldoen aan de toegankelijkheidsnormen voor mensen met een handicap indien deze worden aangeschaft of gebruikt door federale overheidsinstellingen. Aangezien overheidsopdrachten in de VS meer dan een vierde van alle aangeschafte ICT-apparatuur voor rekening nemen, hebben producenten van hardware, software, opleidingsprogramma's en een groot aantal ondersteunende diensten zich gerealiseerd dat een scheiding van de markt in "mainstream producten" en "producten voor gehandicapten" economisch niet langer haalbaar is. De design for all normen vormen de brug die de overgang mogelijk maakt van

geïsoleerde mainstream producten naar apparatuur en diensten die voor iedereen toegankelijk zijn, met inbegrip van de gehandicapte burgers. Bedrijven als IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX en Motorola beschikken allemaal over speciale afdelingen die producten ontwikkelen en beheren die de toegankelijkheid van hun digitale producten, systemen en toepassingen moeten waarborgen.

Deze ontwikkeling in de Amerikaanse wetgeving zal een enorme invloed hebben op alle vormen van dienstverlening die afhankelijk zijn van informatietechnologieën zoals de on-line-diensten van overheidsinstellingen, de elektronische handel, onderwijs en opleiding via internet, telewerken, enz.

Hoewel wetgeving als de Americans with Disabilities Act (ADA) en artikel 508 van de Workforce Investment Act momenteel in Europa nog ontbreekt, hoeft dit de overheid instanties niet ervan te weerhouden toegankelijke producten te verlangen wanneer deze met overheidsgeld worden aangeschaft. Gehandicaptenorganisaties hebben er nadrukkelijk op gewezen dat mensen met een handicap als belastingbetalers door de overheid gediscrimineerd worden die ontoegankelijke telefooncellen koopt, ontoegankelijke openbare gebouwen bouwt en verzuimt toegankelijke informatiediensten ter beschikking te stellen. Overheidsinstanties op alle niveaus zouden verplicht moeten zijn alleen producten aan te schaffen die in overeenstemming zijn met de design for all normen. Alleen op deze manier kunnen gehandicapte ambtenaren en gehandicapte burgers dezelfde rechten genieten als niet-gehandicapte burgers.

Een waardevol voorbeeld van hoe toegankelijkheid in de praktijk bij overheidsopdrachten kan worden bevorderd, komt van Industry Canada, die de zogenaamde "toolkit voor toegankelijke inkoop" heeft ontwikkeld ten behoeve van werkgevers en inkoopfunctionarissen²⁰. Deze toolkit bevat beschrijvingen en toegankelijkheidseisen voor mainstream technologie en diensten voor de algemene kantooromgeving – overeenkomstig de design for all benadering - alsmede voor hulpsystemen voor gebruik door gehandicapte werknemers. Het pakket bevat ook een handleiding voor het gebruik van de toolkit.

Het aanpassen van de heersende inkooppraktijken aan nieuwe richtlijnen of richtsnoeren vereist inzicht in en kennis van de betrokken gebruikersgroepen om de "boodschap over te brengen". Artikel 508 heeft een enorme impuls gegeven aan de sensibilisering voor de design for all normen, de verspreiding van informatie en de opleiding van werknemers uit de particuliere en publieke sector.

De Europese Commissie bestudeert momenteel een herziening van de richtlijn inzake overheidsopdrachten. Bijzonder aandacht wordt daarbij besteed aan de noodzaak om billijke, efficiënte en veilige systemen voor elektronische aanbestedingen op te zetten. Het Europees Gehandicaptforum dringt erop aan

²⁰ Zie: <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>

de eisen op het gebied van de toegankelijkheid en design for all bij die herziening met prioriteit te behandelen, waarbij niet alleen de nieuwe systemen zelf voor aanbestedingen toegankelijk moeten zijn voor mensen met een handicap, maar alle overheidsopdrachten moeten voldoen aan de design for all normen.

Economische argumenten voor design for all

Er bestaat afdoende bewijs dat de Amerikaanse ondernemingen zich niet meer tegen wetgeving op dit gebied verzetten maar deze nu zelf steunen. Zo heeft bijvoorbeeld de meerderheid van de werkgeversorganisaties samengewerkt om de *Americans with Disabilities Act* te helpen invoeren in plaats van te lobbyen om deze wet af te zwakken of in te trekken. Directeurs van ondernemingen hebben de ADA massaal gesteund en waren veeleer voor het aanscherpen dan voor het afzwakken van de bepalingen (Louis Harris, 1995). Succesvolle ondernemingen in de VS maar ook in Europa worden zich steeds meer bewust van hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de samenleving waaraan zij hun winst te danken hebben. Maar succesvolle ondernemingen erkennen ook dat een investering in de samenleving hen een echt concurrentievoordeel kan opleveren. Dit heeft niet met liefdadigheid of menslievendheid van de onderneming te maken. Het is alleen een kwestie van het herkennen van de voordelen van een integrale benadering ten opzichte van mensen met een handicap in hun hoedanigheid van consument.

Het opbouwen van relaties met de consument wordt als een wezenlijk aspect gezien voor bedrijven om hun sociale verantwoordelijkheid te ontwikkelen. Design for all is een van de instrumenten die kunnen worden gebruikt om deze inspanning verder te bevorderen. Dit wordt onderstreept in het recente groenboek van de Commissie over dit onderwerp:

“Van sociaal verantwoorde bedrijven wordt verwacht dat ze producten en diensten waarnaar bij de consumenten vraag is, op een efficiënte, ethisch verantwoorde en milieuvriendelijke manier aanbieden. De kans is groot dat bedrijven die voortdurend op de wensen van hun klanten inspelen en borg staan voor uitstekende kwaliteit, veiligheid, betrouwbaarheid en een hoogwaardige dienstverlening, meer winst boeken. Bedrijven die producten ontwerpen en diensten aanbieden waarvan zoveel mogelijk mensen (inclusief gehandicapte

*consumenten) gebruik kunnen maken, leggen een belangrijke vorm van sociale verantwoordelijkheid aan den dag*²¹.

De Europese Commissie bevordert aldus de toepassing van de design for all benadering en de totstandbrenging van een nauwere relatie met de gebruikers als middel voor het bevorderen van de sociale verantwoordelijkheid van bedrijven. In Spanje is een “design for all kwaliteitslabel” ingesteld, waarmee ondernemingen hun klanten kunnen laten zien dat ze de belangen van alle klanten willen dienen, dus ook van gehandicapten. Door samen te werken onder een gemeenschappelijk vaandel krijgen de ondernemingen meer zichtbaarheid en hebben ze ook gelegenheid om goede praktijken uit te wisselen. Ze kunnen elkaar ook bij hun klanten aanbevelen en aldus nieuwe bedrijfsmogelijkheden creëren.

²¹ COM(2001) 366 def. GROENBOEK inzake de bevordering van een Europees kader voor de sociale verantwoordelijkheid van bedrijven (par. 51). Zie:
http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm

Vragen

- Bent u al eens met slecht design geconfronteerd? Op welke manier bent u daardoor benadeeld?
- Moet design for all door de wet worden voorgeschreven? Voor welke soorten producten of diensten?
- Moeten overheidsinstanties - zoals overheidskantoren of gemeentebesturen - worden verplicht UITSLUITEND producten en diensten aan te schaffen die voldoen aan de design for all normen? Zo ja, zijn er gebieden die volgens u bij overheidsopdrachten met voorrang moeten worden behandeld?
- Hoe kan de toepassing van de design for all benadering bijdragen tot een vermindering van de discriminatie van mensen met een handicap bij de toegang tot goederen en diensten? Kunt u specifieke voorbeelden geven van gevallen waarin u zich gediscrimineerd voelde?
- Zou u producten kopen van ondernemingen die de design for all beginselen ondersteunen? Hoe kunnen meer ondernemingen worden aangemoedigd sociale verantwoordelijkheid op zich te nemen en wat kunnen zij doen om het design for all concept te ondersteunen?
- Vindt u dat design for all normen in Europa moeten worden toegepast? Welk soort normen zijn nodig? Hoe kan bij de ontwikkeling van de normen gebruik worden gemaakt van de ervaringen van mensen met een handicap?

Links

AGE – Europees platform voor ouderen: <http://www.eurolinkage.org>

Americans with Disabilities Act (ADA):
<http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations: <http://www.beda.org>

Deens centrum voor toegankelijkheid: <http://www.centil.dk>

Resolutie van de Raad van Europa over universeel ontwerp en toegankelijkheid in het onderwijs (februari 2001): <http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

Project DASDA: <http://www.dasda.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre:
<http://www.hhrc.rca.ac.uk/index.html>

European Concept for Accessibility: <http://www.eca.lu>

European Institute for Design and Disability: <http://www.design-for-all.org>

European Gehandicaptentforum: <http://www.edf-feph.org>

HELIOS II (1993-1996): http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm

Project INCLUDE: <http://www.stakes.fi/include/>

Institute on Independent Living: <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources on the Internet:
<http://www.icdri.org/index.html>

International Classification of Functioning, Disability and Health:
<http://www.who.int/icidh/>

Technologisch initiatief ten behoeve van gehandicapten en ouderen (TIDE):
http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_communication.htm

The Architectural Barriers Act (ABA): <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design: <http://www.design.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments: <http://www.cae.org.uk>

Noors centrum voor toegankelijkheid: <http://www.delta.oslo.no>

Stichting Platform Design for All Nederland: <http://www.designforall.nl>

World Wide Web Consortium: <http://www.w3.org>