

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 4 NOVEMBER 2014
MET BETREKKING TOT
DE CONTROLE OVER DE INFORMATIEVERSTREKKING DOOR
OPERATOREN AAN PERSONEN MET EEN HANDICAP**

INHOUDSOPGAVE

1. ONDERWERP VAN DE MEDEDELING.....	5
1.1. CONTROLE OP DE NALEVING VAN HET BESLUIT VAN 28/3/2013.....	5
1.2. ONDERZOEK NAAR DE MAATREGELEN TEN BATE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP IN ANDERE EUROPESE LANDEN.....	6
2. GECONTROLEERDE OPERATOREN.....	6
3. CHRONOLOGIE VAN CONTROLE.....	7
4. CONTROLERESULTATEN OVER DE VORMGEVING VAN DE WEBPAGINA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	7
5. CONTROLERESULTATEN OVER DE INHOUD VAN DE WEBPAGINA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	9
5.1. INLEIDING.....	9
5.2. BASE.....	10
5.2.1. INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	10
5.2.2. SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJ VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT.....	11
5.2.3. VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	12
5.2.4. OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	12
5.2.5. VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	13
5.2.6. CONCLUSIE.....	13
5.3. BELGACOM.....	14
5.3.1. INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	14
5.3.2. SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJ VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT.....	15
5.3.3. VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	16
5.3.4. OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	16
5.3.5. VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	17
5.3.6. CONCLUSIE.....	17
5.4. MOBISTAR.....	18
5.4.1. INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	18
5.4.2. SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJ VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT.....	19
5.4.3. VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	20
5.4.4. OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	21
5.4.5. VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	21
5.4.6. CONCLUSIE.....	21
5.5. NUMERICABLE.....	22
5.5.1. INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	22
5.5.2. SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJ VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT.....	23
5.5.3. VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG;.....	23
5.5.4. OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	24
5.5.5. VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	24
5.5.6. CONCLUSIE.....	24
5.6. SCARLET.....	25
5.6.1. INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	25
5.6.2. SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJ VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT.....	26

5.6.3.	VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	27
5.6.4.	OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	28
5.6.5.	VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	29
5.6.6.	CONCLUSIE.....	29
5.7.	TELENET	30
5.7.1.	INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	30
5.7.2.	SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJF VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT	31
5.7.3.	VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	32
5.7.4.	OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	32
5.7.5.	VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	32
5.7.6.	CONCLUSIE.....	33
5.8.	VOO	33
5.8.1.	INFORMATIE OVER DE NOODDIENSTEN.....	33
5.8.2.	SPECIFIEKE TARIEVEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP MET INBEGRIJF VAN SOCIALE TARIEVEN, IN DE MATE DAT DE BETROKKEN OPERATOR SPECIFIEKE TARIEVEN EN/OF SOCIALE TARIEVEN AANBIEDT	34
5.8.3.	VERMELDING VAN APPARATUUR DIE BESTEMD IS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP OF, WANNEER EEN OPERATOR DGL. APPARATUUR NIET TER BESCHIKING STELT, EEN VERMELDING ALS DUSDANIG.....	35
5.8.4.	OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN VOORDELE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	36
5.8.5.	VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KOMEN VOOR DE BETREFFENDE DIENSTEN OF PRODUCTEN.....	37
5.8.6.	CONCLUSIE.....	37
6.	CONTROLLERESULTATEN OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE WEBPAGINA'S VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	39
6.1.	DOEL VAN HET ONDERZOEK VAN DE VZW TRANSKRIPT	39
6.2.	FASES VAN HET ONDERZOEK	39
6.3.	EERSTE FASE.....	39
6.4.	TWEDE FASE.....	39
6.5.	DERDE FASE	40
6.6.	BIJKOMENDE AANDACHTSPUNTEN	41
7.	VERGELIJKING MET DE MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN GEBRUIKERS MET EEN HANDICAP IN ANDERE EUROPESE LANDEN	42
8.	CONCLUSIES EN VERDERE STAPPEN	45
	BIJLAGE : MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP IN ANDERE EUROPESE LANDEN	47
1.	DENEMARKEN	47
1.1.	UNIVERSELE DIENST	47
1.2.	MAATREGELEN VAN TOEPASSING OP ALLE OPERATOREN	47
2.	DUITSLAND.....	48
3.	FINLAND.....	48
4.	FRANKRIJK.....	49
4.1.	UNIVERSELE DIENST	49
4.3.	OVERIGE INITIATIEVEN	50
5.	IERLAND.....	51
5.1.	UNIVERSELEDIENST	51
5.2.	MAATREGELEN VAN TOEPASSING OP ALLE OPERATOREN	51
5.3.	OVERIGE INITIATIEVEN	52
6.	NEDERLAND.....	52
7.	NOORWEGEN	53
8.	PORTUGAL.....	54
8.1.	UNIVERSELEDIENST	54
8.2.	MAATREGELEN VAN TOEPASSING OP ALLE OPERATOREN	54
8.3.	OVERIGE INITIATIEVEN	55
9.	SPANJE.....	55

9.1.	UNIVERSELEDIENST	56
9.2.	MAATREGELN VAN TOEPASSING OP ALLE OPERATOREN	56
9.3.	VERENIGD KONINKRIJK.....	56
10.	ZWEDEN.....	57

1. ONDERWERP VAN DE MEDEDELING

1.1. Controle op de naleving van het besluit van 28/3/2013

In deze controle wordt in eerste instantie nagegaan of operatoren het besluit van de Raad van het BIPT van 28 maart 2013 betreffende de publicatie door operatoren van de informatie over producten en diensten die bedoeld zijn voor gebruikers met een handicap (hierna : "het besluit van 28/3/2013") naar behoren naleven.

De controle op de naleving van dit besluit behelst een dubbele vraagstelling :

1. Hebben de operatoren op hun website een webpagina aangemaakt die de door het besluit van 28/3/2013 voorgeschreven informatie bevat ?
2. Is deze webpagina toegankelijk, leesbaar en begrijpelijk voor personen met een handicap ?

Wat betreft de eerste vraagstelling gaat het BIPT na of de betrokken operatoren een aparte webpagina hebben aangemaakt in een vormgeving die voldoet aan het besluit van 28/3/2013 en of deze webpagina de voorgeschreven informatie bevat.

Het besluit van 28/3/2013 legt operatoren concreet de volgende verplichtingen op inzake de vormgeving van de webpagina¹ :

- a) de publicatie gebeurt op de website van de operator en meer bepaald op een aparte pagina die specifiek voor gebruikers met een handicap is bestemd;
- b) de operator vermeldt op zijn homepage een link naar de webpagina voor gebruikers met een handicap;
- c) deze webpagina is van op de homepage met maximaal 2 (dubbel-)klikken bereikbaar;
- d) de operator draagt er zorg voor dat de URL-code van deze webpagina kort is en een voor de hand liggende naam heeft;
- e) de informatie kan door iedere belangstellende worden geraadpleegd zonder dat deze daarvoor een wachtwoord moet aanvragen of andere stappen moet ondernemen.

Wat betreft de inhoud van de webpagina zijn de volgende vermeldingen van belang :

1. nuttige informatie over toegang tot de nooddiensten; aangezien alle betrokken operatoren toegang bieden tot de nooddiensten moeten alle gecontroleerde webpagina's deze informatie bevatten;
2. specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, dit in zoverre dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt;
3. apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dergelijke apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig;
4. eventueel overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap;
5. de vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten.

Voorgaande aspecten worden door het BIPT gecontroleerd.

¹ Cf. de onderdelen 59-62 van het besluit van 28/3/2013.

De tweede vraagstelling focust op de toegankelijkheid van de webpagina's voor personen met een handicap.

Het besluit van 28/3/2013 stelt dienaangaande dat de informatie in algemeen begrijpelijke bewoordingen moet opgesteld zijn; ze moet zo duidelijk, overzichtelijk en volledig zijn als mogelijk en ze moet toegankelijk zijn voor personen met een handicap².

Deze vraagstelling werd onderzocht door de vzw Transcript in opdracht van het BIPT.

Meer bepaald onderzocht vzw Transcript de volgende aspecten :

- a) Zijn de betreffende webpagina's makkelijk te vinden voor personen met een handicap ?
- b) Is de informatie leesbaar en begrijpelijk voor personen met een handicap ?

De bevindingen van vzw Transcript hebben voor het BIPT de waarde van een advies.

Meer informatie over het onderzoek van vzw Transcript is opgenomen in onderdeel 6 van deze mededeling³.

1.2. Onderzoek naar de maatregelen ten bate van personen met een handicap in andere Europese landen

In tweede instantie onderzocht het BIPT welke maatregelen er in andere Europese landen worden genomen om een gelijkwaardige toegang voor personen met een handicap te garanderen.

De resultaten van dit onderzoek vindt u summier in deel VII van dit verslag. Het volledige verslag vindt u in bijlage.

Samen met de resultaten van de controle op de naleving van het besluit van 28/3/2013 geven de vaststellingen van dit vergelijkend onderzoek actuele informatie over de gelijkwaardige toegang voor personen met een handicap. Deze informatie kan pistes aanreiken om deze gelijkwaardige toegang verder uit te bouwen en te verbeteren.

2. GECONTROLEERDE OPERATOREN

De volgende operatoren werden aan een controle onderworpen :

- Base
- Belgacom
- Mobistar

² Cf. onderdelen 64-68 van het besluit van 28/3/2013.

³ De tekst van onderdeel 6 is de neerslag van enerzijds een onderzoeksverslag van de vzw Transcript en anderzijds de gesprekken die medewerkers van het BIPT hadden met medewerkers van de vzw Transcript.

- Numericable
- Scarlet
- Telenet
- VOO

Deze controle bleef beperkt tot de genoemde operatoren omdat zij tezamen de grote meerderheid van de gebruikers bereiken. Zodoende krijgt deze controle een brede reikwijdte zonder dat andere prioriteiten van het BIPT in het gedrang zouden komen.

3. CHRONOLOGIE VAN CONTROLE

Het BIPT startte met de controles van de websites in maart 2014⁴.

Er werd vastgesteld dat 2 operatoren geen webpagina hadden aangemaakt ten behoeve van personen met een handicap. Op 15/5/2014 werden deze operatoren door het BIPT aangeschreven. Enkele weken later gaven beide operatoren aan dat zij inmiddels de nodige informatie verstrekten.

Transkript startte haar onderzoek op 5/2/2014 en sloot dit af op 5/8/2014.

4. CONTROLERESULTATEN OVER DE VORMGEVING VAN DE WEBPAGINA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de mate waarin de 7 gecontroleerde operatoren voldoen aan de vormelijke vereisten die het besluit van 28/3/2013 hen oplegt.

De onderdelen 59 tot 62 van het besluit van 28/3/2013 leggen de operatoren de volgende formele verplichtingen op :

- de publicatie gebeurt op de website van de operator en meer bepaald op een aparte pagina die specifiek voor gebruikers met een handicap is bestemd.
- de operator vermeldt op zijn homepage een link naar de webpagina voor gebruikers met een handicap.
- deze webpagina is van op de homepage met maximaal 2 (dubbel-)klikken bereikbaar.
- de operator draagt er zorg voor dat de URL-code van deze webpagina kort is en een voor de hand liggende naam heeft.
- de informatie kan door iedere belangstellende worden geraadpleegd zonder dat deze daarvoor een wachtwoord moet aanvragen of andere stappen moet ondernemen.

Het onderzoek gaf de volgende resultaten :

⁴ Het besluit van 28/3/2013 trad in werking op 1/11/2013.

	# operatoren in orde	# operatoren niet in orde	opmerkingen
Aparte webpagina	7	7	-
Link vanop de homepage	5	2	In geval van één operator moet er 4 maal doorgeklikt worden ⁵ . Anderzijds : wanneer men op de homepage in de zoekfunctie de term “handicap” of “beperking” ingeeft, komt men onmiddellijk terecht bij de betreffende webpagina. Bij de andere operator ⁶ komt men op de betreffende webpagina wanneer in de zoekfunctie “beperking” wordt ingevoerd. De zoekfunctie “handicap” levert echter geen resultaat op. De webpagina voor personen met een handicap is wel bereikbaar via de sitemap op de homepage.
Bereikbaar in max. 2 clicks	5	2	Zie vorige commentaar
korte URL met voor de hand liggende naam	6	1	De URL van de webpagina voor personen met een handicap van de betreffende operator is enorm ⁷ . Daar staat tegenover dat wanneer bij een zoekmachine de naam van de operator + “handicap” of + “beperking” wordt ingegeven, men automatisch terechtkomt op de betreffende webpagina. Zodoende lijkt het doel van het besluit van 28/3/2013 bereikt, ondanks de lange URL.
Geen paswoord nodig	7	7	-

⁵ Vanop de homepage van Belgacom moet de volgende weg worden gevolgd : Homepage ‘Klantvoordeel’ -> ‘Tips en advies’ -> ‘Specifiek advies’ -> ‘Voor personen met een beperking’. Wanneer echter op de homepage in de zoekfunctie de term “handicap” ingeeft, komt onmiddellijk terecht bij de betreffende webpagina (“oplossingen voor mensen met een handicap of beperking”)

Doordat op de homepage geen link naar de webpagina voor personen met een handicap is opgenomen, kan niet gesteld worden dat deze in maximum 2 doorclicks bereikbaar is.

⁶ Met name VOO.

⁷ Het betreft de webpagina voor personen met een handicap van Belgacom : http://www.belgacom.be/nl/id_p_handicap/particulieren/klantvoordelen/tips-en-advies/cz-student-corner/voor-personen-met-een-beperking.html?http://www.belgacom.be/nl/id_p_handicap/particulieren/klantvoordelen/tips-en-advies/cz-student-corner/voor-personen-met-een-beperking.html=undefined&tab=1&tabnav=1.

5. CONTROLERESULTATEN OVER DE INHOUD VAN DE WEBPAGINA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

5.1. Inleiding

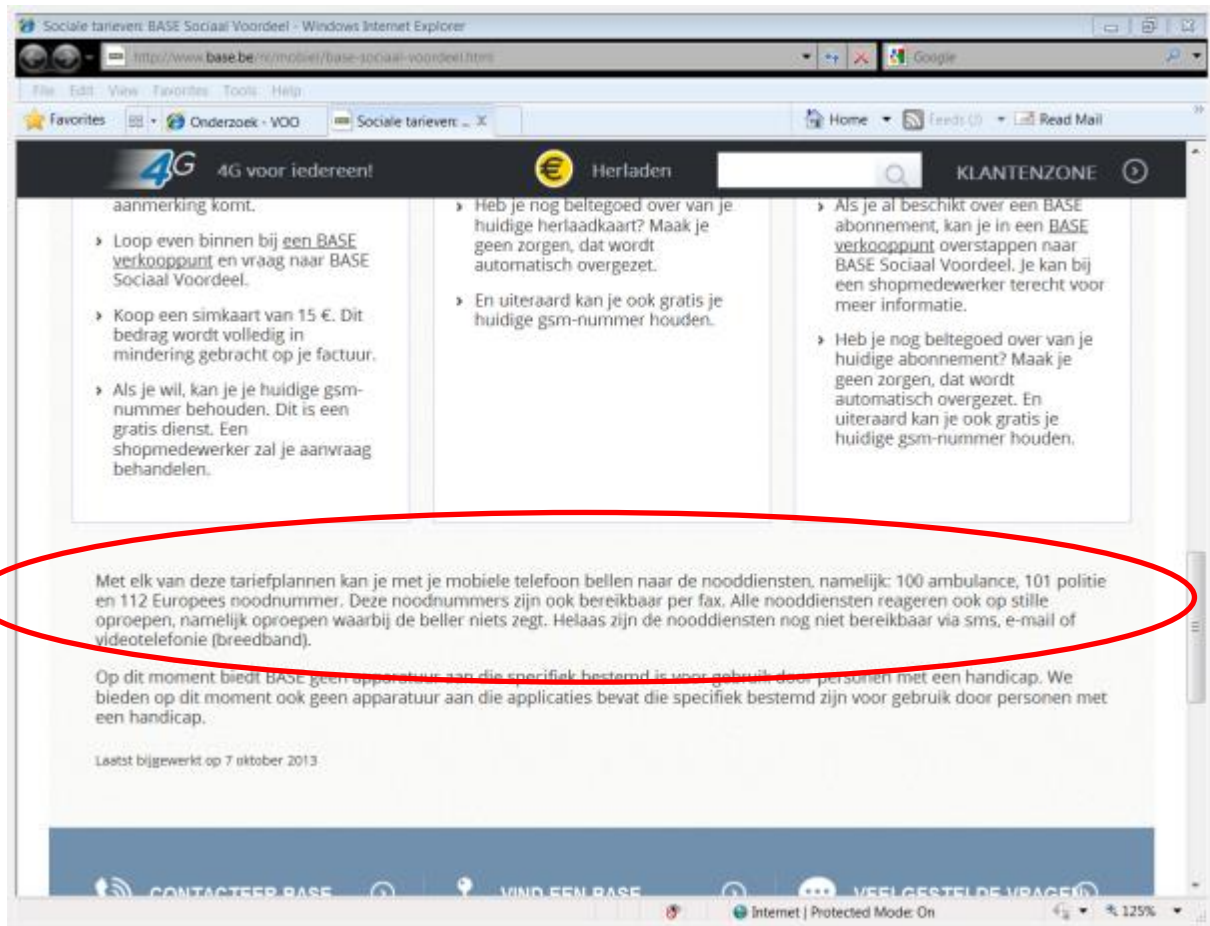
In dit onderdeel wordt per operator nagegaan in hoeverre de webpagina voor personen met een handicap de volgende informatie bevat :

- a) nuttige informatie over toegang tot de nooddiensten; deze informatie moet door alle operatoren worden gegeven;
- b) specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, dit in zoverre dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt : slechts een beperkt aantal operatoren hebben de verplichting om sociale tarieven aan te bieden of hebben er voor geopteerd om deze verplichting op zich te nemen; daarnaast is evenwel geen operator wettelijk verplicht om specifieke tarieven aan te bieden ten behoeve van personen met een handicap;
- c) vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap; operatoren zijn niet verplicht om deze apparatuur aan te bieden. Het besluit van 18/3/2014 verplicht hen wel om wanneer zij dergelijke apparatuur niet aanbieden, dat als dusdanig te vermelden;
- d) eventueel overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap; operatoren kunnen er voor opteren om bepaalde maatregelen ten behoeve van personen met een handicap te treffen. Wanneer zij zulke maatregelen nemen, moeten zij deze ook op de betreffende webpagina vermelden;
- e) de vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten, met inbegrip van de sociale tarieven.

De resultaten van het onderzoek worden hieronder per operator overlopen.

5.2. Base

5.2.1. Informatie over de nooddiensten



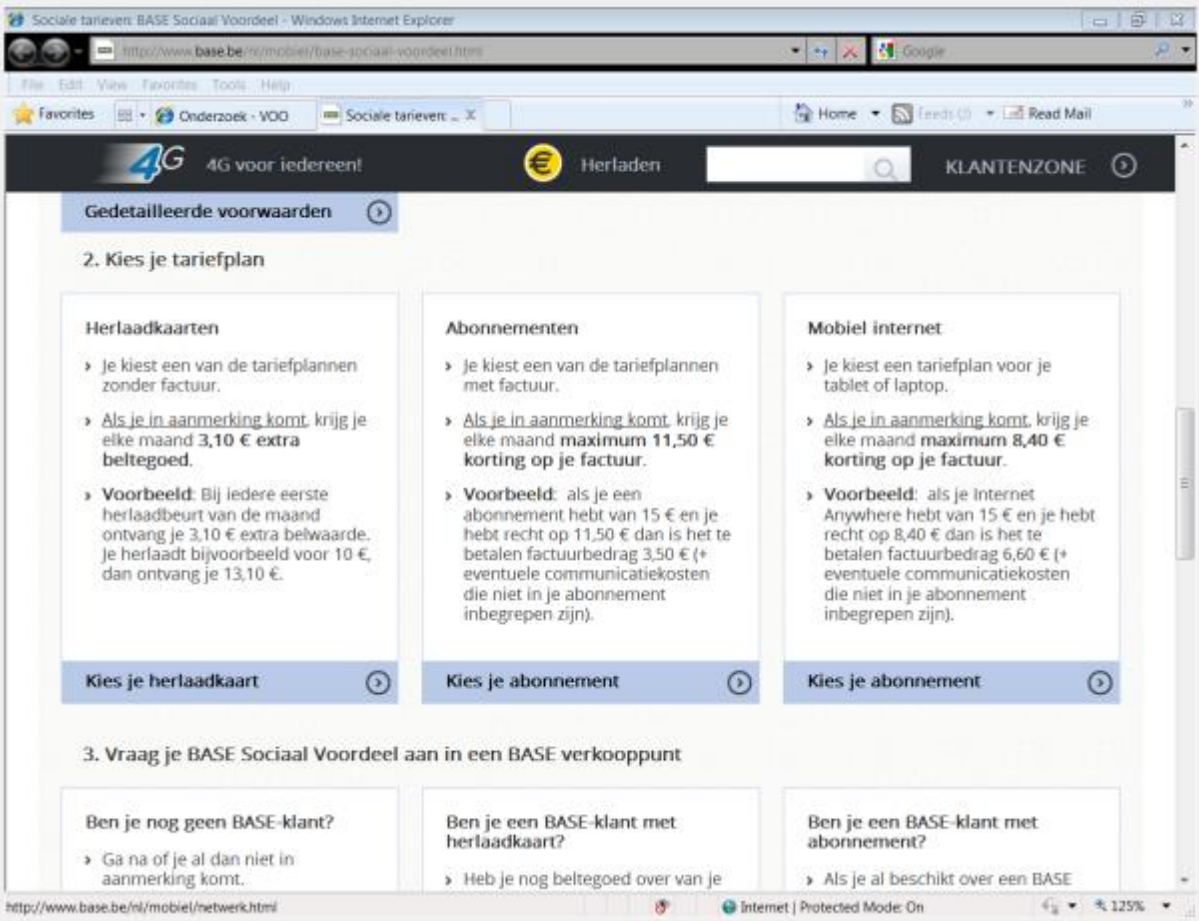
Deze vermelding is correct.

Base vermeldt terecht dat de nooddiensten ook reageren op “stille oproepen”. Het is echter niet vanzelfsprekend dat dit begrip ook bij het grote publiek gekend is. Een verduidelijking zou dan ook welkom zijn.

Ten slotte kan opgemerkt worden dat wanneer men op de homepage de termen “noodnummers” of “nooddiensten” ingeeft in de zoekfunctie, men onmiddellijk de betrokken informatie bekommt.

Bovendien kan de informatie over de nooddiensten direct bekomen worden vanop de pagina voor personen met een handicap.

5.2.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Sociale tarieven: BASE Sociaal Voordeel' page. The page is titled 'Gedetailleerde voorwaarden' and is divided into two main sections: '2. Kies je tariefplan' and '3. Vraag je BASE Sociaal Voordeel aan in een BASE verkooppunt'.

2. Kies je tariefplan

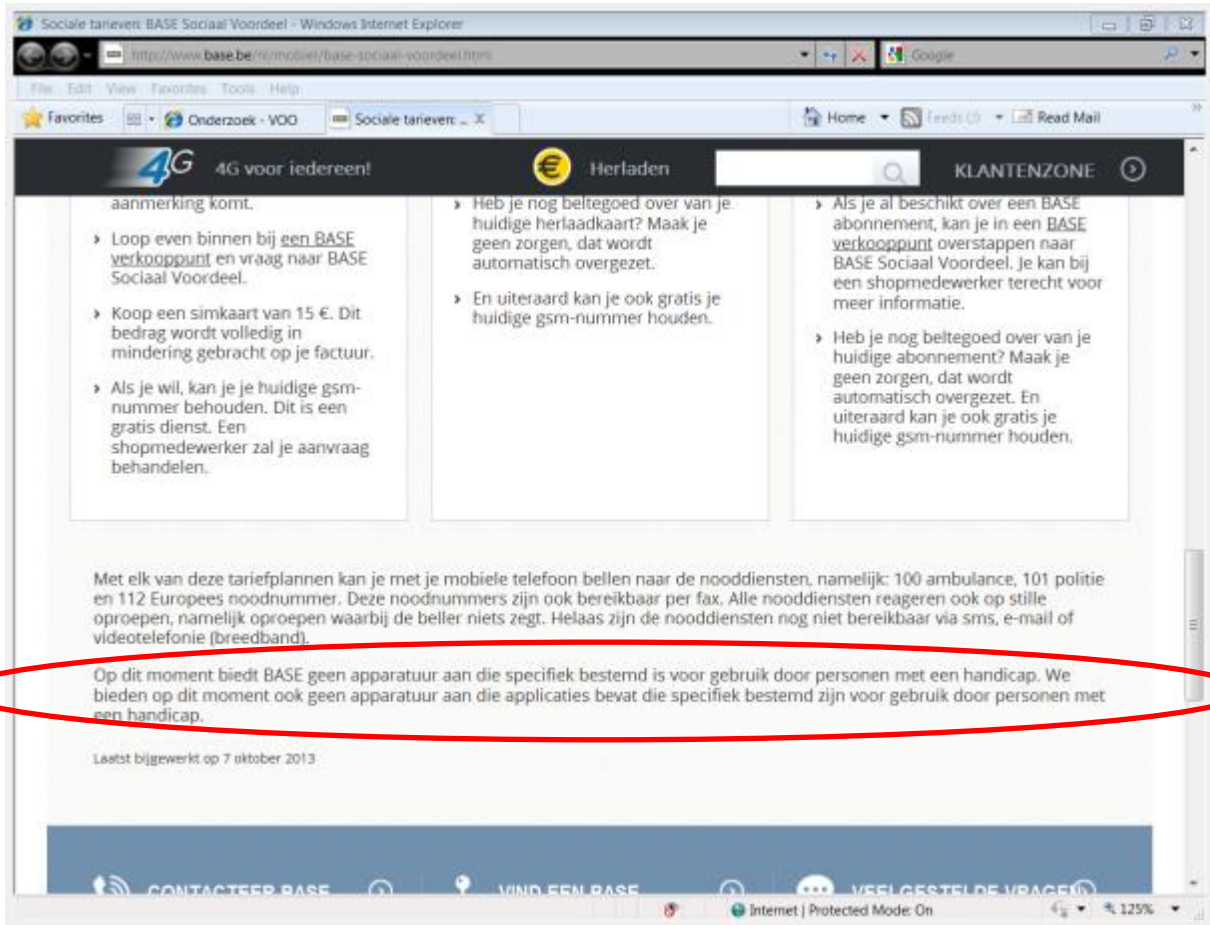
Herlaadkaarten	Abonnementen	Mobiel internet
<ul style="list-style-type: none">Je kiest een van de tariefplannen zonder factuur.Als je in aanmerking komt, krijg je elke maand 3,10 € extra beltegoed.Voorbeeld: Bij iedere eerste herlaadbeurt van de maand ontvang je 3,10 € extra belwaarde. Je herlaadt bijvoorbeeld voor 10 €, dan ontvang je 13,10 €.	<ul style="list-style-type: none">Je kiest een van de tariefplannen met factuur.Als je in aanmerking komt, krijg je elke maand maximum 11,50 € korting op je factuur.Voorbeeld: als je een abonnement hebt van 15 € en je hebt recht op 11,50 € dan is het te betalen factuurbedrag 3,50 € (+ eventuele communicatiekosten die niet in je abonnement inbegrepen zijn).	<ul style="list-style-type: none">Je kiest een tariefplan voor je tablet of laptop.Als je in aanmerking komt, krijg je elke maand maximum 8,40 € korting op je factuur.Voorbeeld: als je internet Anywhere hebt van 15 € en je hebt recht op 8,40 € dan is het te betalen factuurbedrag 6,60 € (+ eventuele communicatiekosten die niet in je abonnement inbegrepen zijn).
Kies je herlaadkaart	Kies je abonnement	Kies je abonnement

3. Vraag je BASE Sociaal Voordeel aan in een BASE verkooppunt

Ben je nog geen BASE-klant?	Ben je een BASE-klant met herlaadkaart?	Ben je een BASE-klant met abonnement?
<ul style="list-style-type: none">Ga na of je al dan niet in aanmerking komt.	<ul style="list-style-type: none">Heb je nog beltegoed over van je	<ul style="list-style-type: none">Als je al beschikt over een BASE

Base beperkt zich tot sociale tarieven. Die worden correct weergegeven. Er bestaat geen verplichting voor operatoren om aan personen met een handicap andere specifieke tarieven aan te bieden.

5.2.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig



Base is niet verplicht om specifieke apparatuur voor personen met een handicap aan te bieden maar moet wel vermelden wanneer zij dat niet doet. Dat gebeurt in deze correct.

5.2.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Base meldt ter zake niets. Het besluit schrijft geen verplichting voor om bijkomende maatregelen te nemen of wanneer dergelijke maatregelen niet worden genomen, om dat als dusdanig te vermelden.

5.2.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten



De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

De complexe regelgeving wordt op overzichtelijke manier gepresenteerd door eerst de grote lijnen voor te stellen. Wanneer men doorklikt op "Gedetailleerde voorwaarden", dan krijgt de lezer de betreffende voorwaarden op gedetailleerde wijze uiteengezet.

5.2.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Base de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze meedeelt.

5.3. Belgacom

5.3.1. Informatie over de nooddiensten

Oplossingen voor mensen met een handicap of beperking - Belgacom - Windows Internet Explorer

http://www.belgacom.be/nl/id_p_handicap/persoonen/antwoorden/tipe-en-advies/cz-student-comex

File Edit View Favorites Tools Help

Favorites • Onderzoek - VOO • Sociale tarieven: BA... • Oplossingen voor... X

Home • Firefox (0) • Read Mail

Een gsm-toestel dat bij me past

Een geschikt vast toestel

Een tariefplan dat bij me past

Handige apps voor uw smartphone of tablet

Hulpdiensten

Hulpdiensten



- ✓ De volgende hulpdiensten zijn bereikbaar via de vaste en mobiele telefoon
- ✓ De hulpdiensten reageren ook op 'stille' oproepen
- ✓ De nummers 100, 101 en 112 zijn ook bereikbaar per fax
- ✓ Noodoproepen naar de nummers 100, 101, 103, 107, 110, 112 en 0800 zijn opgelet de hulpdiensten zijn nog niet bereikbaar via sms, e-mail of internet

Telefoonnummers van deze diensten

Nooddiensten die ter plaatse hulp bieden :

- Medische spoeddienst - 100- 112
- Brandweerdiensten - 100- 112
- Politiediensten - 101- 112
- Civiele bescherming - 112

Nooddiensten die op afstand hulp bieden :

- Artificentrum - 070245 245
- Zelfmoordpreventie - 1813
- Tele-Onthaal - 106
- Kindertelefoon - 102
- Child Focus - 116 000 [Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen]

Internet | Protected Mode: On 125%

Deze vermelding is correct.

Belgacom vermeldt terecht dat de nooddiensten ook reageren op “stille oproepen”. Het is echter niet vanzelfsprekend dat dit begrip ook bij het grote publiek gekend is. Een verduidelijking zou dan ook welkom zijn.

Hierbij kan opgemerkt worden dat wanneer men op de homepage de termen “hulpdiensten” of “nooddiensten” ingeeft in de zoekfunctie, men onmiddellijk de betrokken informatie bekomt. Bovendien kan de informatie over de nooddiensten direct bekomen worden vanop de pagina voor personen met een handicap.

5.3.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt

The screenshot shows a web browser window displaying the Belgacom website. The page title is 'Bellen aan verlaagd tarief met het sociaal tarief - Belgacom - Windows Internet Explorer'. The URL is 'http://www.belgacom.be/nl/id_p_785_social_tariffs/particulieren/producten-en-diensten/vaste-telefonie/s...'. The page content is in Dutch and features a navigation menu with 'Voor wie?', 'Voordelen', 'Toekenningsvoorwaarden', and 'Aanvraag indienen'. The main heading is 'Voordelen van het sociaal tarief'. Below this is a section titled 'Toegekende verminderingen' which contains a table with three columns: 'Korting', 'Product', and 'Uitzonderingen'.

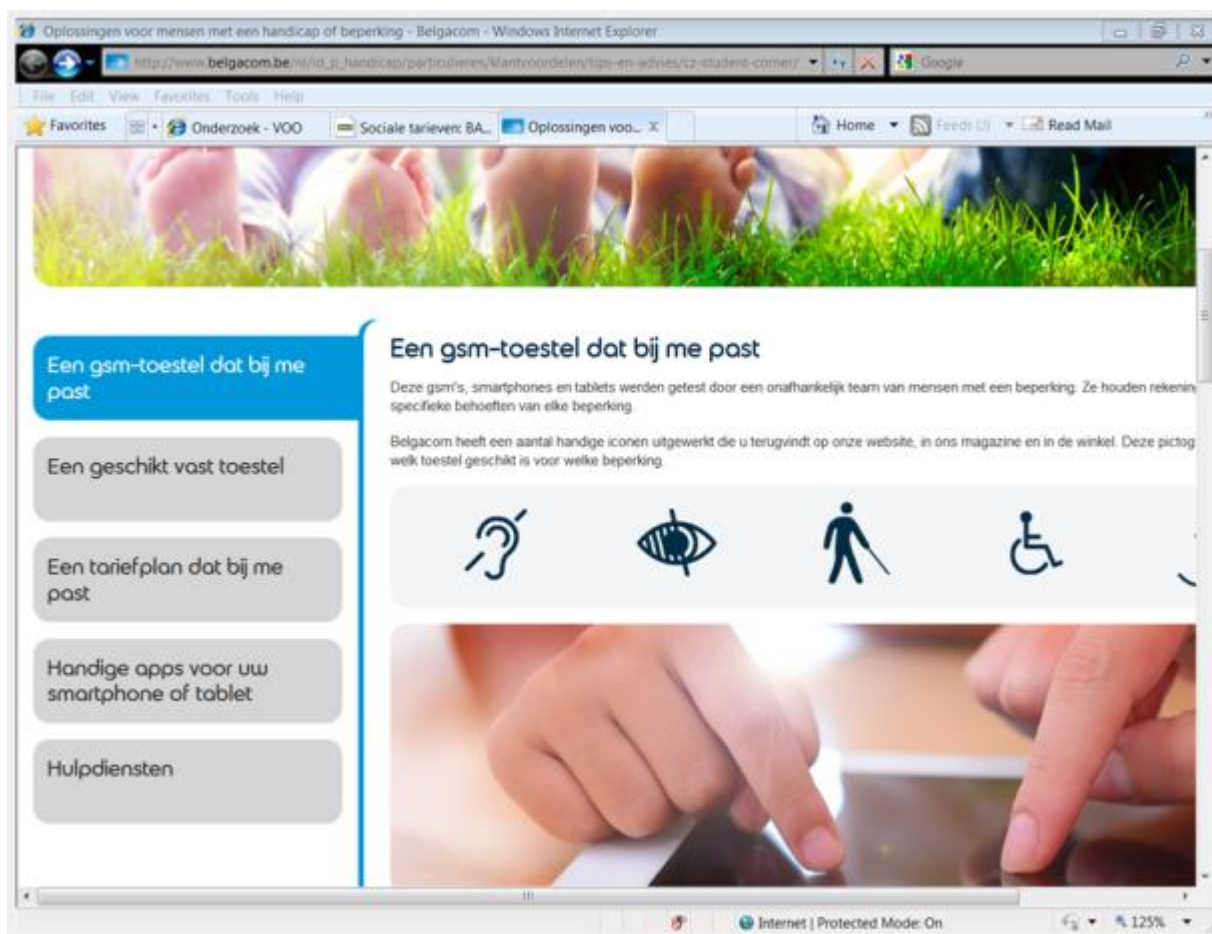
Korting	Product	Uitzonderingen
50 % korting op de installatiekosten (enkel aansluiting op het netwerk)	Op 1 vaste lijn (telefonie of internet)	<ul style="list-style-type: none"> leefloners kunnen niet van dit voordeel genieten 1 korting per klant en per operator
40% korting op uw abonnementsgeld met een maximumkorting van € 8,40/maand	Op 1 internetabonnement, vaste lijn of gsm-abonnement	<ul style="list-style-type: none"> leefloners kunnen dit voordeel enkel op hun internetabonnement krijgen 1 abonnementskorting per klant en per operator
€ 3,10/maand korting op uw gesprekken buiten de bundel	Van uw vaste lijn op nationale gesprekken (vaste en mobiele nummers) en internationale gesprekken (naar vaste lijnen) OF Van uw gsm op nationale gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> 1 korting per klant en per operator Pay&Go-klanten krijgen € 3,10 belkrediet extra/maand in plaats van de korting

At the bottom of the table, there is a link for 'Toekenningsvoorwaarden'.

Naast de sociale tarieven presenteert Belgacom tariefplannen voor personen met een handicap die echter gewone commerciële tariefplannen zijn. Door hun karakteristieken kunnen die tariefplannen voor personen met een handicap evenwel een meerwaarde hebben. Zo kan extra internetcapaciteit nuttig zijn voor dove personen zodat zij gebruik kunnen maken van afstandstolkendiensten (waarbij men met een doventolk verbonden is via een webcam)⁸ : voor een dergelijke dienst is extra capaciteit nuttig aangezien beeld en geluid van goede kwaliteit moet zijn.

⁸ Afstandstolken of videotolken gebruiken een beeldtelefoon en het internet om tolkdiensten in gebarentaal aan te bieden. De tolk bevindt zich in een call center of thuis. Deze dienst laat dove personen toe om met een horend persoon te communiceren, en vice versa.

5.3.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig



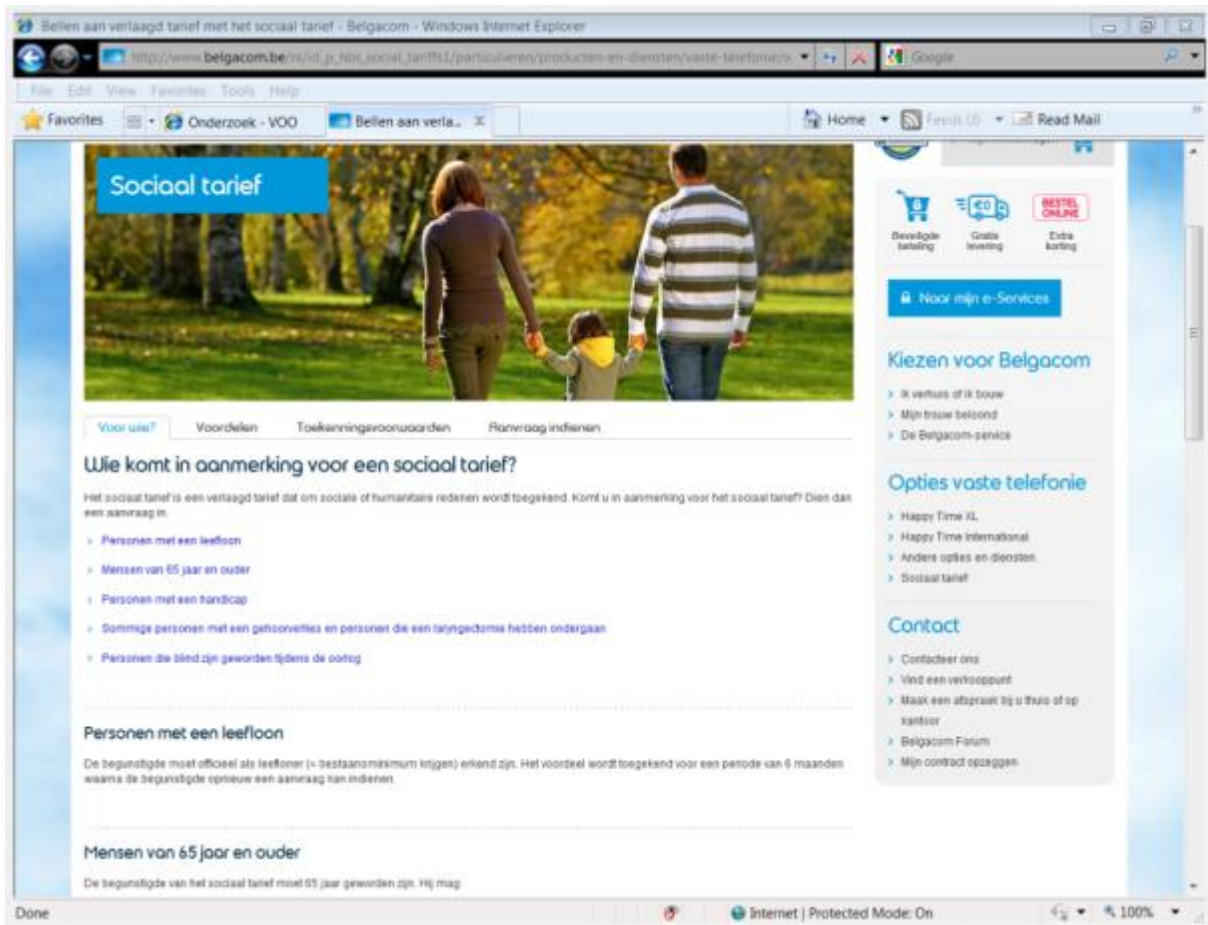
Wie verder scrollt vindt een overzicht van toestellen gerangschikt naargelang het type van handicap (auditief, motorisch, intellectueel,...) en in een pdf-document een beschrijving van de toestellen, nuttige gebruiksinformatie etc.

De webpagina vermeldt ook apps voor smartphone of tablet. Wie daarop doorklikt krijgt informatie van een aantal apps en hun geschiktheid voor personen met een handicap. Hierbij wordt duidelijk vermeld welk type van handicap en de mate waarin deze apps de communicatiemogelijkheden van de betrokken personen kunnen vergroten. De apps zijn alleen geschikt voor Android.

5.3.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Belgacom meldt ter zake niets. Het besluit schrijft geen verplichting voor om bijkomende maatregelen te nemen of wanneer dergelijke maatregelen niet worden genomen, om dat als dusdanig te vermelden.

5.3.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten



De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

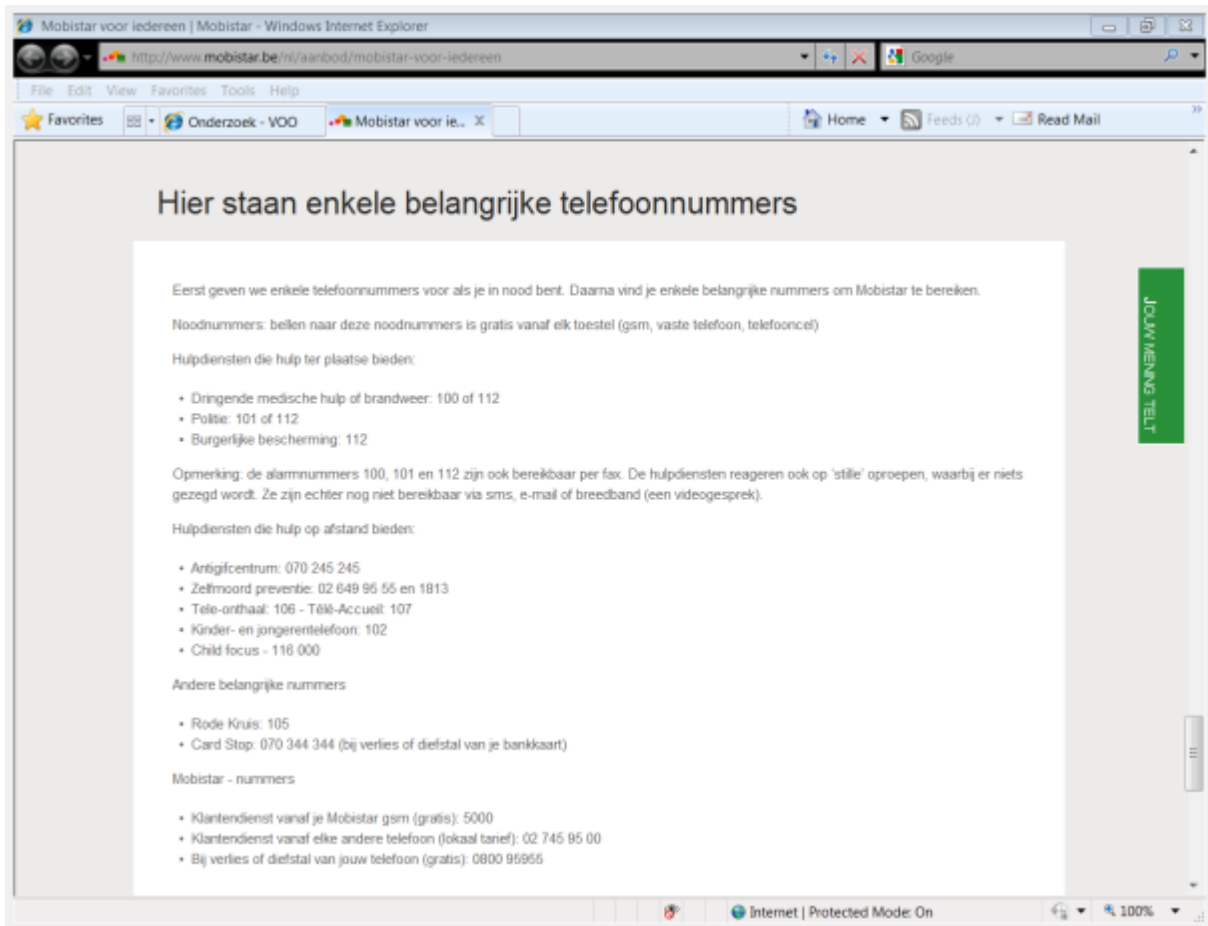
De complexe regelgeving wordt overzichtelijke manier gepresenteerd door eerst de grote lijnen voor te stellen. Wanneer men verder scrolt, krijgt men de betreffende voorwaarden op gedetailleerde wijze uiteengezet.

5.3.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Belgacom de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze meedeelt.

5.4. Mobistar

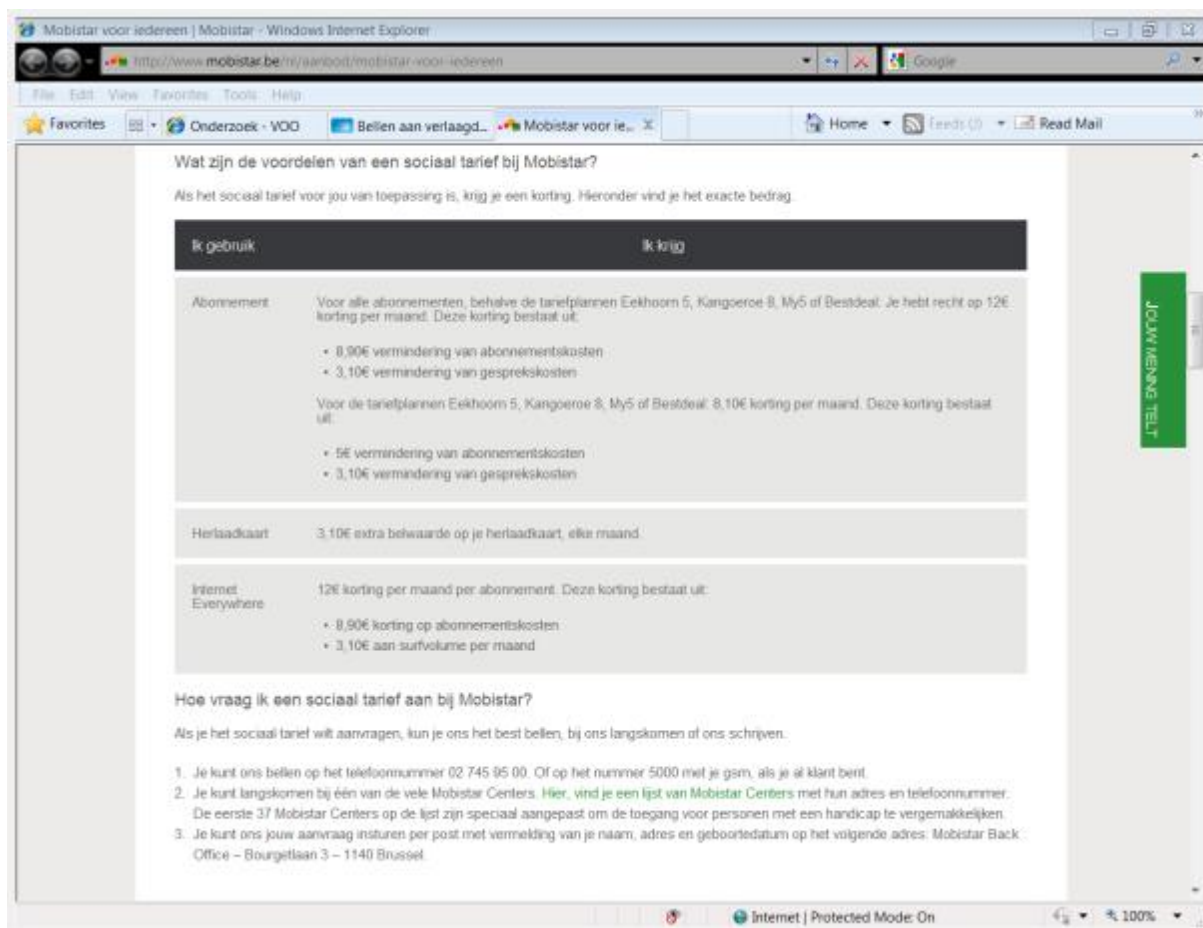
5.4.1. Informatie over de nooddiensten



Deze vermelding is correct.

Hierbij kan opgemerkt worden dat wanneer men op de homepage de termen “noodnummers” of “hulpdiensten” ingeeft in de zoekfunctie, men onmiddellijk de betrokken informatie bekommt. Bovendien kan de informatie over de nooddiensten direct bekomen worden vanop de pagina voor personen met een handicap.

5.4.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt



The screenshot shows a web browser window displaying the Mobistar website. The page title is "Wat zijn de voordelen van een sociaal tarief bij Mobistar?". Below the title, there is a table with two columns: "Ik gebruik" and "Ik krijg". The table lists benefits for three categories: Abonnement, Hertaalkaart, and Internet Everywhere. Below the table, there is a section titled "Hoe vraag ik een sociaal tarief aan bij Mobistar?" with three numbered steps.

Ik gebruik	Ik krijg
Abonnement	Voor alle abonnementen, behalve de tariefplannen Eekhoorn 5, Kangoeroe 8, My5 of BesteDeal. Je hebt recht op 12€ korting per maand. Deze korting bestaat uit: <ul style="list-style-type: none">• 8,90€ vermindering van abonnementskosten• 3,10€ vermindering van gesprekskosten Voor de tariefplannen Eekhoorn 5, Kangoeroe 8, My5 of BesteDeal: 8,10€ korting per maand. Deze korting bestaat uit: <ul style="list-style-type: none">• 5€ vermindering van abonnementskosten• 3,10€ vermindering van gesprekskosten
Hertaalkaart	3,10€ extra belwaarde op je hertaalkaart, elke maand.
Internet Everywhere	12€ korting per maand per abonnement. Deze korting bestaat uit: <ul style="list-style-type: none">• 8,90€ korting op abonnementskosten• 3,10€ aan surfvolume per maand

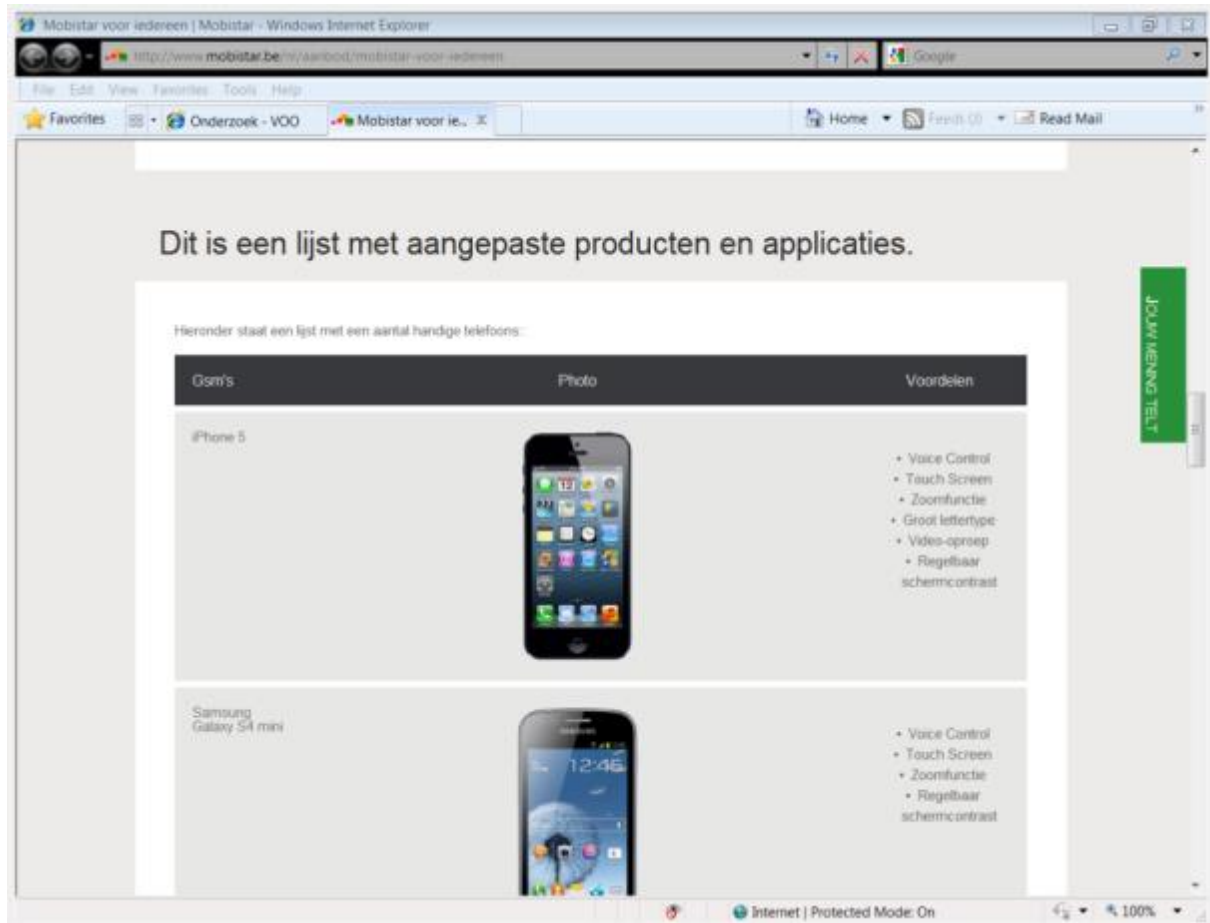
Hoe vraag ik een sociaal tarief aan bij Mobistar?

Als je het sociaal tarief wilt aanvragen, kun je ons het best bellen, bij ons langskomen of ons schrijven.

1. Je kunt ons bellen op het telefoonnummer 02 745 95 00. Of op het nummer 5000 met je gsm, als je al klant bent.
2. Je kunt langskomen bij één van de vele Mobistar Centers. Hier, vind je een lijst van Mobistar Centers met hun adres en telefoonnummer. De eerste 37 Mobistar Centers op de lijst zijn speciaal aangepast om de toegang voor personen met een handicap te vergemakkelijken.
3. Je kunt ons jouw aanvraag insturen per post met vermelding van je naam, adres en geboortedatum op het volgende adres: Mobistar Back Office – Bourgetlaan 3 – 1140 Brussel.

Mobistar beperkt zich tot sociale tarieven. Die worden correct weergegeven. Er bestaat geen verplichting voor operatoren om aan personen met een handicap andere specifieke tarieven aan te bieden.

5.4.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig



De webpagina geeft 7 types van toestellen met summiere informatie over welk voordeel zij personen met een handicap kunnen bieden.

Mobistar voorziet eveneens een lijst van nuttige apps.

5.4.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Mobistar meldt ter zake niets. Het besluit schrijft geen verplichting voor om bijkomende maatregelen te nemen of wanneer dergelijke maatregelen niet worden genomen, om dat als dusdanig te vermelden.

5.4.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten



De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

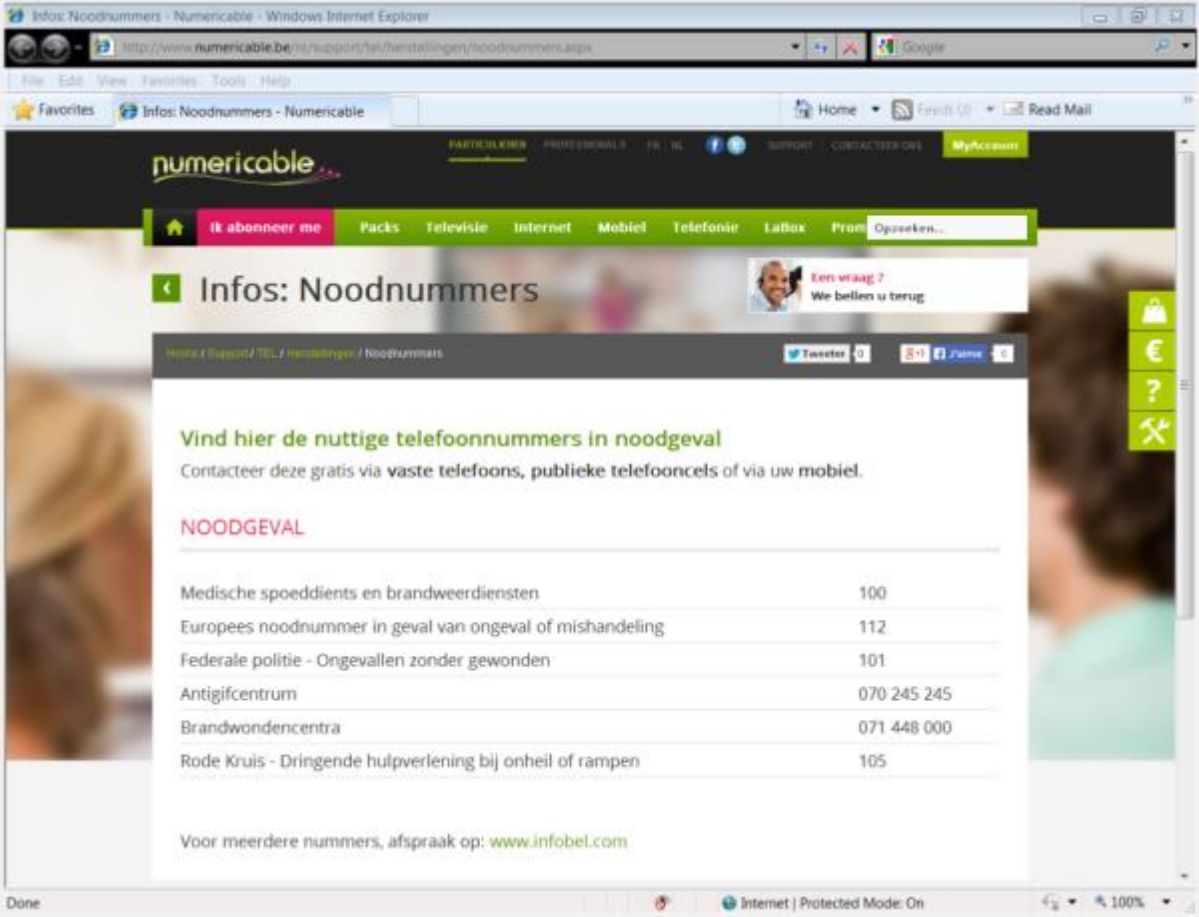
De complexe regelgeving wordt overzichtelijke manier gepresenteerd door eerst de grote lijnen voor te stellen.

5.4.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Mobistar de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze mededeelt.

5.5. Numericable

5.5.1. Informatie over de nooddiensten



The screenshot shows a web browser window displaying the Numericable website. The page title is "Infos: Noodnummers". The main content area features a heading "Vind hier de nuttige telefoonnummers in noodgeval" and a sub-heading "Contacteer deze gratis via vaste telefoons, publieke telefooncellen of via uw mobiel." Below this is a table of emergency numbers:

NOODGEVAL	
Medische spoeddiensten en brandweerdiensten	100
Europees noodnummer in geval van ongeval of mishandeling	112
Federale politie - Ongevallen zonder gewonden	101
Antigifcentrum	070 245 245
Brandwondencentra	071 448 000
Rode Kruis - Dringende hulpverlening bij onheil of rampen	105

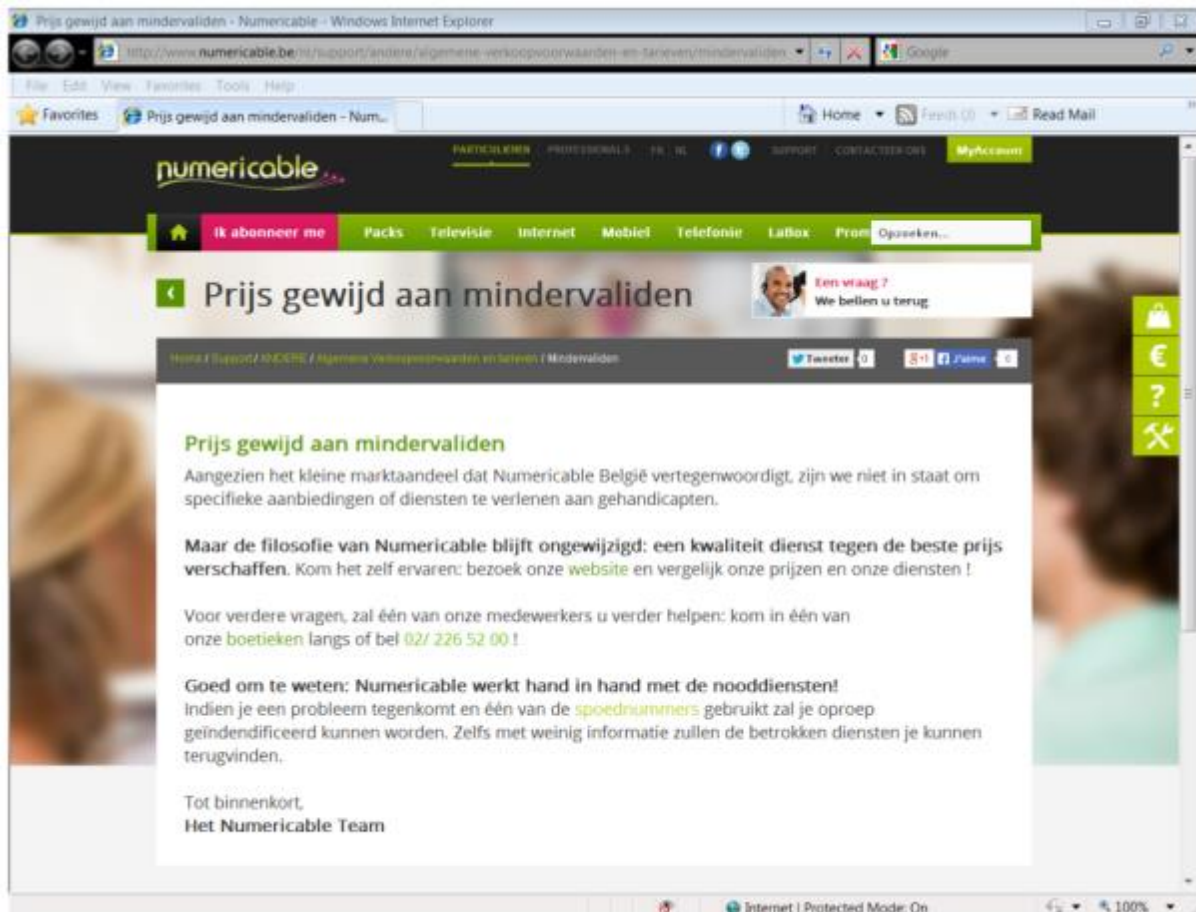
At the bottom of the table, it says "Voor meerdere nummers, afspraak op: www.infobel.com".

Deze vermelding is correct.

Wanneer men op de homepage de termen "noodnummers" of "nooddiensten" ingeeft in de zoekfunctie, bekomt men onmiddellijk de betrokken informatie.

Bovendien kan de informatie over de nooddiensten direct bekomen worden vanop de pagina voor personen met een handicap.

5.5.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt



Numericable is inderdaad een operator die geen sociale tarieven aanbiedt⁹.

5.5.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig;

Cf supra "...zijn we niet in staat om specifieke aanbiedingen of diensten te verlenen aan gehandicapten."

Numericable is niet verplicht om specifieke apparatuur voor personen met een handicap aan te bieden maar moet wel vermelden wanneer zij dat niet doet. Dat gebeurt in deze correct.

⁹ Hoewel het gaat om een detail kan Numericable er op gewezen worden dat de titel « Prijs gewijd aan mindervaliden » voor Nederlandstaligen vreemd klinkt.

5.5.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Cf. supra, punt 5.5.3.

5.5.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten

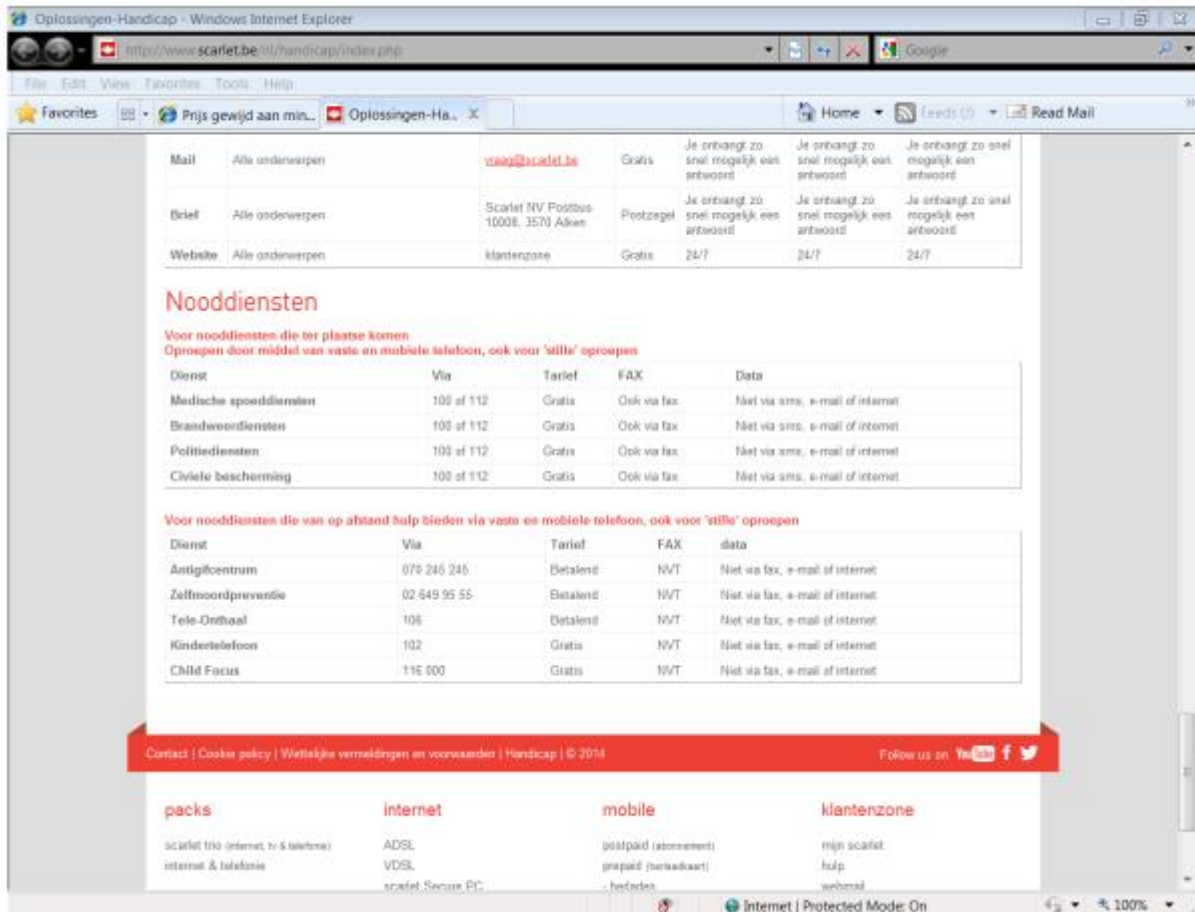
Aangezien Numericable geen sociale tarieven aanbiedt noch andere specifieke tarieven voor personen met een handicap, vermeldt het ter zake niets.

5.5.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Numericable de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze meedeelt.

5.6. Scarlet

5.6.1. Informatie over de nooddiensten



The screenshot shows the website 'Oplossingen-Handicap' in Internet Explorer. The page features a navigation menu with 'Home', 'Leeds (2)', and 'Read Mail'. Below the menu is a table with three rows: 'Mail' (mailto:info@scarlet.be), 'Brief' (Scarlet NV Postbus 1000E, 3570 Aalst), and 'Website' (klantenzone). The main content area is titled 'Nooddiensten' and contains two tables. The first table lists emergency services that can be reached via 'stille oproepen' (silent calls). The second table lists services that offer help from a distance via fixed and mobile phones, also including 'stille oproepen'.

Dienst	Via	Tarief	FAX	Data
Medische spoeddiensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Brandweerdiensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Politiediensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Civiele bescherming	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet

Dienst	Via	Tarief	FAX	data
Antigifcentrum	070 245 245	Betalend	NVT	Niet via fax, e-mail of internet
Zelfmoordpreventie	02 549 95 55	Betalend	NVT	Niet via fax, e-mail of internet
Tele-Onthaal	106	Betalend	NVT	Niet via fax, e-mail of internet
Kindertelefoon	102	Gratis	NVT	Niet via fax, e-mail of internet
Child Focus	116 000	Gratis	NVT	Niet via fax, e-mail of internet

At the bottom of the page, there are four columns of links: 'packs', 'internet', 'mobile', and 'klantenzone'. The 'klantenzone' column includes links for 'mijn scarlet', 'help', and 'webmail'.

Deze vermelding is correct.

Scarlet vermeldt terecht dat de nooddiensten ook reageren op “stille oproepen”. Het is echter niet vanzelfsprekend dat dit begrip ook bij het grote publiek gekend is. Een verduidelijking zou dan ook welkom zijn.

Hierbij kan opgemerkt worden dat wanneer men op de homepage de termen “noodnummers” of “hulpdiensten” of “nooddiensten” ingeeft in de zoekfunctie, men onmiddellijk de betrokken informatie bekomt.

Bovendien kan de informatie over de nooddiensten direct bekomen worden vanop de pagina voor personen met een handicap.

5.6.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt

Wat zijn de toekenningsvoorwaarden?

Om te kunnen genieten van het sociaal tarief moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Je komt in aanmerking voor sociaal tarief.
- Je bent af Scarlet-abonnee (internet, vaste of mobiele telefonie) of je wilt dit worden.
- Je (of de persoon waarmee je samenwoont) geniet nog niet van een sociaal tarief bij een andere vaste of gsm-operator.
- Er kan maar één bevestiging per gezin zijn.
- Er kan maar één korting op het abonnement en één korting op de gesprekskosten per klant zijn.
- Internet of vaste telefonie: het abonnement moet op jouw naam staan.
- Mobiele telefonie: hiervoor biedt Scarlet geen sociale tarieven.

Hoeveel bedraagt het sociaal tarief?

Sociaal tarief korting

Wie?	Maandelijkse korting op je abonnement (internet & vaste telefonie)	Maandelijkse korting op je gesprekken (vast, exclusief speciale nummers)	Totaal
Personen met een beperking	8,40 €	3,10 €	11,50 €
Leefloners	Geen sociaal tarief	3,10 €	3,10 €

Belangrijk! Je moet ons op de hoogte brengen van elke wijziging in de toekenningsvoorwaarden als ze daardoor niet meer van toepassing zijn. De optie sociaal tarief moet schriftelijk opgezegd worden.

Hoe kun je het sociaal tarief voor internet of vaste telefonie aanvragen?

Voor leefloners
Via het OCMW

Voor personen met een beperking
Contacteer - Scarlet - zie Contact info hieronder

Hoe verloopt de procedure?

Wij registreren je aanvraag en sturen die door ter goedkeuring naar het BIFT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie). Het sociaal tarief start in de maand die volgt op de activering van de optie. Je krijgt een bevestiging van Scarlet als je aanvraag is goedgekeurd. Je krijgt een weigering van het BIFT als je aanvraag niet is goedgekeurd. Wil je meer weten over het sociaal tarief voor internet of (mobiele) telefonie? Bel Scarlet op 02 275 37 27.

TV, Louter informatief:

Sociaal tarief voor televisie. Scarlet biedt geen sociaal tarief voor TV of bundels met TV

Scarlet verkoopt Belgacom TV in een model van diensten voor dertien, alle inkomsten daarvan worden doorgestort aan die dertien, daarom kunnen we hier geen korting op geven. Omwille van de volledigheid leggen we hier even uit wat je dient te doen om van het tarief te kunnen genieten bij een andere operator.

Voor personen met een beperking

Bevestiging maximaal 31/12 of maximaal 31/12/2012

Scarlet beperkt zich tot sociale tarieven. Die worden correct weergegeven. Er bestaat geen verplichting voor operatoren om aan personen met een handicap andere specifieke tarieven aan te bieden.

5.6.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig



Scarlet is niet verplicht om specifieke apparatuur voor personen met een handicap aan te bieden maar moet wel vermelden wanneer zij dat niet doet. Dat gebeurt in deze correct.

5.6.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Scarlet vermeldt op de webpagina voor personen met een handicap welke types van klantendiensten zij ter beschikking stelt. Hoewel deze dienstverlening in se voor het grote publiek bestemd is en niet alleen voor personen met een handicap, is deze vermelding op de webpagina voor personen met een handicap een nuttig initiatief :

Oplossingen-Handicap - Windows Internet Explorer
 http://www.scarlet.be/nl/handicap/index.php

Fax: 02 509 84 86
 E-mail: multimedia@minisc.fed.be
www.handicap.fgov.be
 PS: Mogelijk heb je recht op sociaal tarief, voor extra korting op je maandelijke abonnement. Voor meer informatie consulteer de website van het BPT www.bpt.be

Scarlet Klantendienst ondersteuning per medium

Medium	Onderwerp	Via	Tarief	Maandag - vrijdag	Zaterdag	Zon en feestdagen
Telefoon	Administratieve vragen of melden van een storing	02 275 27 27	Zonaal	9u tot 21u	9u tot 21u	Gesloten
Telefoon	Via mobiel	1992	Gratis	9u tot 21u	9u tot 21u	Gesloten
Telefoon	Commerciële vragen: nieuwe producten of wanneer je een nieuwe of andere formule wilt toevoegen aan je huidige abonnement	0800 34 000	Gratis	9u tot 20u	9u tot 18u	Gesloten
Telefoon	Opzeggen	0800 94 545	Gratis	9u tot 21u	9u tot 21u	Gesloten
Chat	Administratieve vraag of vraag over je rekening of factuur		Gratis	10u30 tot 16u30	Gesloten	Gesloten
Mail	Alle onderwerpen	vtzoo@scarlet.be	Gratis	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord
Brief	Alle onderwerpen	Scarlet NV Postbus 10008, 3570 Alken	Postzegel	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord	Je ontvangt zo snel mogelijk een antwoord
Website	Alle onderwerpen	klantierzone	Gratis	24/7	24/7	24/7

Nooddiensten

Voor nooddiensten die ter plaatse komen
 Oproepen door middel van vaste en mobiele telefoon, ook voor 'stille' oproepen

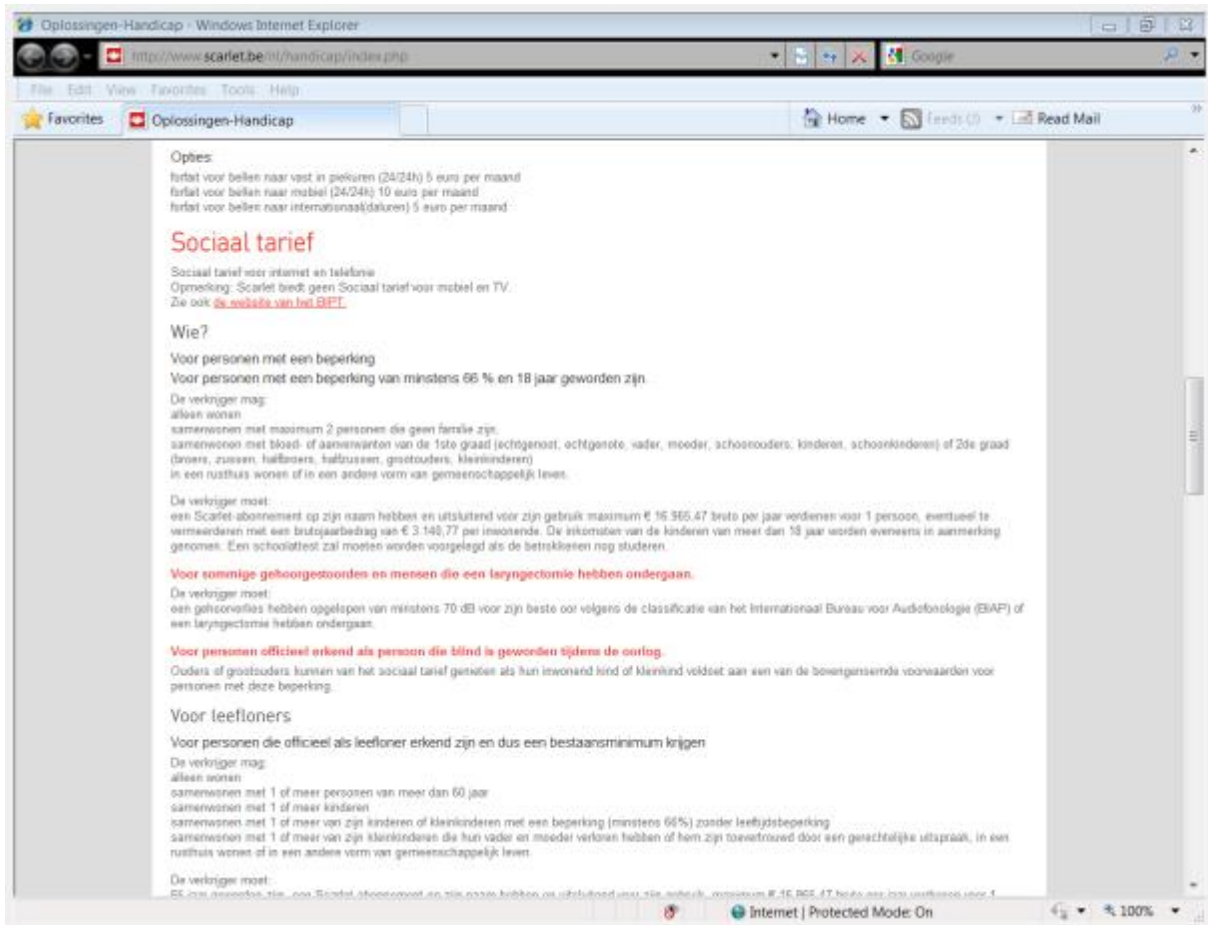
Dienst	Via	Tarief	FAX	Data
Medische spoeddiensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Brandweerdiensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Politiediensten	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet
Civiele bescherming	100 of 112	Gratis	Ook via fax	Niet via sms, e-mail of internet

Voor nooddiensten die van op afstand hulp bieden via vaste en mobiele telefoon, ook voor 'stille' oproepen

Dienst	Via	Tarief	FAX	data

Internet | Protected Mode: On

5.6.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten



De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

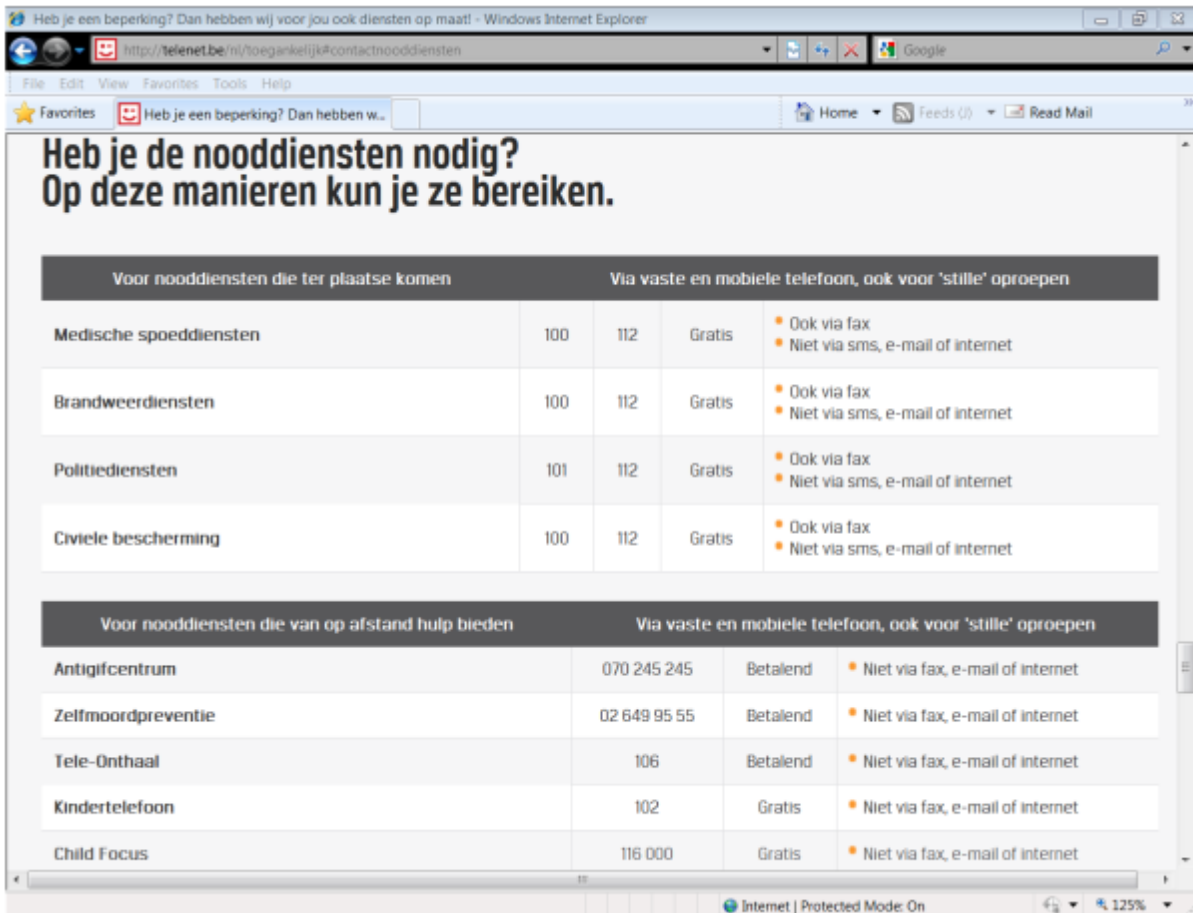
5.6.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Scarlet de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze mededeelt.

Scarlet dient er wel rekening mee te houden dat de toekenningsvoorwaarden voor sociale tarieven complex zijn en dat een overzichtelijke en bevattelijke presentatie ervan de toegankelijkheid vergemakkelijkt.

5.7. Telenet

5.7.1. Informatie over de nooddiensten



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the Telenet website. The page title is "Heb je een beperking? Dan hebben wij voor jou ook diensten op maat!". The main heading is "Heb je de nooddiensten nodig? Op deze manieren kun je ze bereiken." Below this, there are two tables of emergency services.

Voor nooddiensten die ter plaatse komen	Via vaste en mobiele telefoon, ook voor 'stille' oproepen			
Medische spoeddiensten	100	112	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Ook via faxNiet via sms, e-mail of internet
Brandweerdiensten	100	112	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Ook via faxNiet via sms, e-mail of internet
Politiediensten	101	112	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Ook via faxNiet via sms, e-mail of internet
Civiele bescherming	100	112	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Ook via faxNiet via sms, e-mail of internet

Voor nooddiensten die van op afstand hulp bieden	Via vaste en mobiele telefoon, ook voor 'stille' oproepen		
Antigifcentrum	070 245 245	Betalend	<ul style="list-style-type: none">Niet via fax, e-mail of internet
Zelfmoordpreventie	02 649 95 55	Betalend	<ul style="list-style-type: none">Niet via fax, e-mail of internet
Tele-Onthaal	106	Betalend	<ul style="list-style-type: none">Niet via fax, e-mail of internet
Kindertelefoon	102	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Niet via fax, e-mail of internet
Child Focus	116 000	Gratis	<ul style="list-style-type: none">Niet via fax, e-mail of internet

Deze vermelding is correct.

De homepage van Telenet bevat geen zoekfunctie. De homepage bevat wel een directe link naar de webpagina voor personen met een handicap van waaruit de informatie over de nooddiensten eenvoudig te bekomen is.

5.7.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt

Heb je een beperking? Dan hebben wij voor jou ook diensten op maat! - Windows Internet Explorer

http://telenet.be/n/longaankijk

File Edit View Favorites Tools Help

Heb je een beperking? Dan hebben w...

Home Feeds (0) Read Mail

- Je (of de persoon waarmee je samenwoont) geniet nog niet van een sociaal tarief bij een andere vaste of gsm-operator
- Er kan maar één begunstigde per gezin zijn
- Er kan maar één korting op het abonnement en één korting op de gesprekskosten per klant zijn
- Internet of vaste telefonie: het abonnement moet op jouw naam staan
- Mobiele telefonie: voor alle mobiele tariefplannen, behalve voor business tariefplannen

Hoeveel bedraagt het sociaal tarief?

Sociaal tarief korting			
Voor wie?	Maandelijkse korting op je abonnement (internet, vaste & mobiele telefonie)	Maandelijkse korting op je gesprekken (vast en mobiel, exclusief speciale nummers)	Totaal
Personen met een beperking	€ 8,40	€ 3,10	€ 11,50
Leefloners	Geen sociaal tarief	€ 3,10	€ 3,10

Belangrijk!
Je moet ons op de hoogte brengen van elke wijziging in de toekenningsvoorwaarden als ze daardoor niet meer van toepassing zijn. De optie sociaal tarief moet schriftelijk opgezegd worden.

Hoe kun je het sociaal tarief voor internet of (mobiele) telefonie aanvragen?

Voor personen met een beperking

- Contact - Telenet

Voor leefloners

Internet | Protected Mode: On 125%

Telenet geeft eveneens de impact weer van het sociaal tarief op haar commerciële tariefplannen. Daarbij worden de toepasselijke kortingen toegepast op bvb. Whoppa.

Naast de sociale tarieven presenteert Telenet tariefplannen voor personen met een handicap die echter gewone commerciële tariefplannen zijn. Door hun karakteristieken kunnen die tariefplannen voor personen met een handicap evenwel een meerwaarde hebben¹⁰.

¹⁰ Vgl. supra : Belgacom

5.7.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig

Telenet vermeldt hierover niets. Nochtans bepalen de onderdelen 49 en 52 van het besluit van 28/3/2013 expliciet dat een operator moet aangeven wanneer hij geen apparatuur en/of apps aanbiedt die bestemd zijn voor gebruik door personen met een handicap.

5.7.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

Telenet meldt ter zake niets. Het besluit schrijft geen verplichting voor om bijkomende maatregelen te nemen of wanneer dergelijke maatregelen niet worden genomen, om dat als dusdanig te vermelden.

5.7.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten

Heb je een beperking? Dan hebben wij voor jou ook diensten op maat! - Windows Internet Explorer

http://telenet.be/nl/ongenueks

File Edit View Favorites Tools Help

Heb je een beperking? Dan hebben w...

Home Feeds (0) Read Mail

Wil je weten hoe & of je in aanmerking komt voor het sociaal tarief? Lees er alles over op deze pagina.

A. Sociaal tarief voor internet en (mobiele) telefonie

Voor wie?

Voor personen met een beperking

Voor personen met een beperking van minstens 66 % en 18 jaar geworden zijn.

Hij mag:

- alleen wonen
- samenwonen met maximum 2 personen die geen familie zijn
- samenwonen met bloed- of aanverwanten van de 1ste graad (echtgenoot, echtgenote, vader, moeder, schoonouders, kinderen, schoonkinderen) of 2de graad (broers, zussen, halfbroers, halfzussen, grootouders, kleinkinderen)
- in een rusthuis wonen of in een andere vorm van gemeenschappelijk leven

Hij moet:

- een Telenet-abonnement op zijn naam hebben en uitsluitend voor zijn gebruik
- maximum € 36.966,47 bruto per jaar verdienen voor 1 persoon, eventueel te vermeerderen met een brutojaarbedrag van € 3.140,77 per inwonende. De inkomsten van de kinderen van meer dan 18 jaar worden eveneens in aanmerking genomen. Een schoolattest zal moeten worden voorgelegd als de betrokkenen nog studeren.

Voor sommige gehoorgestoorden en mensen die een laryngectomie hebben ondergaan.

Hij moet:

- een gehoorverlies hebben opgelopen van minstens 70 dB voor zijn beste oor volgens de classificatie van het Internationaal Bureau voor Audiologie (IABP)
- of
- een laryngectomie hebben ondergaan

Internet | Protected Mode: On 100%

De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

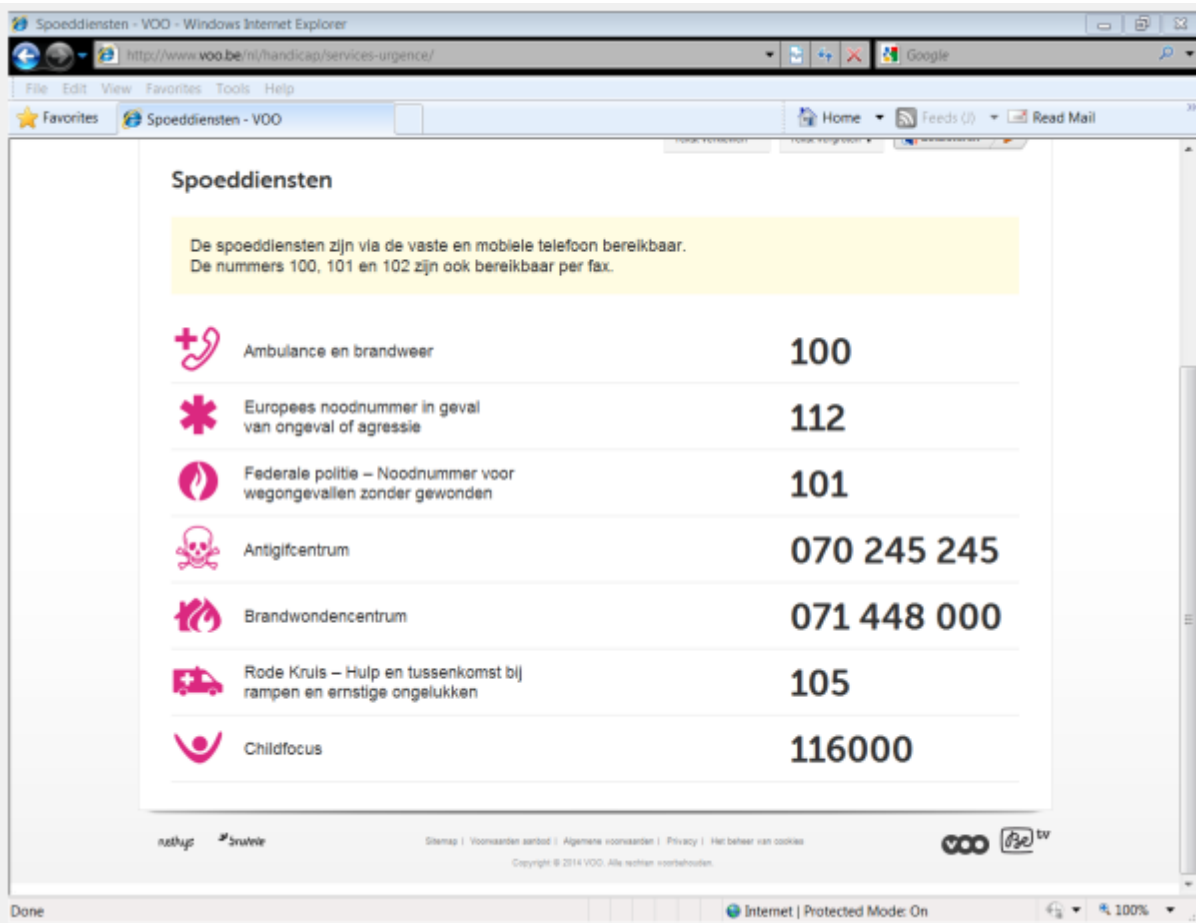
De complexe regelgeving wordt overzichtelijke manier gepresenteerd.

5.7.6. Conclusie








Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat Telenet de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze meedeelt behoudens de vermelding dat zij geen apparatuur of apps aanbiedt die bestemd zijn voor gebruik door personen met een handicap.

5.8. VOO

5.8.1. Informatie over de nooddiensten



The screenshot shows a web browser window displaying the VOO website's emergency services page. The page title is 'Spoeddiensten - VOO'. A yellow box contains the text: 'De spoeddiensten zijn via de vaste en mobiele telefoon bereikbaar. De nummers 100, 101 en 102 zijn ook bereikbaar per fax.' Below this is a list of services with their respective phone numbers:

	Ambulance en brandweer	100
	Europees noodnummer in geval van ongeval of agressie	112
	Federale politie – Noodnummer voor wegongevallen zonder gewonden	101
	Antigifcentrum	070 245 245
	Brandwondencentrum	071 448 000
	Rode Kruis – Hulp en tussenkomst bij rampen en ernstige ongelukken	105
	Childfocus	116000

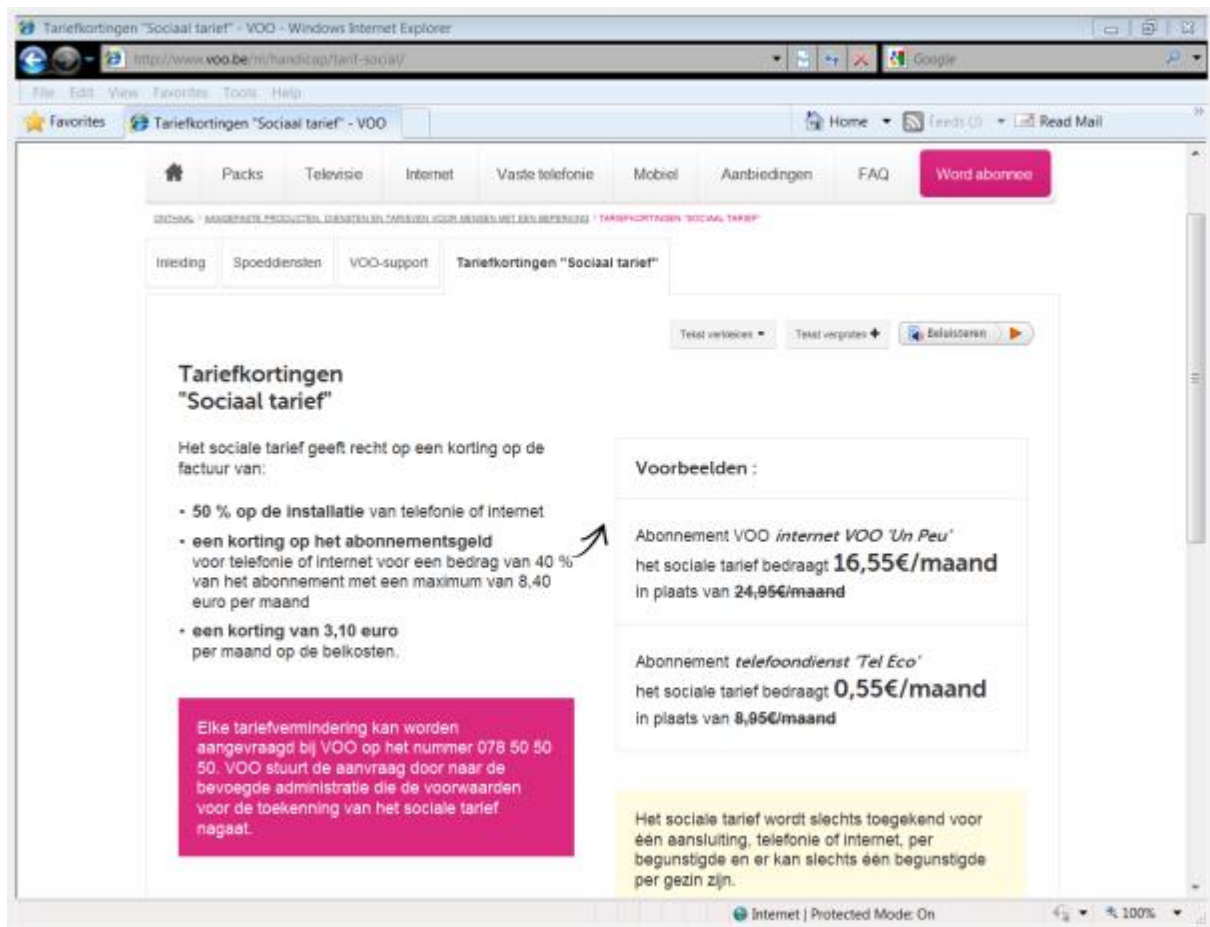
At the bottom of the page, there are logos for 'nsthug' and 'suwv' on the left, and 'VOO' and 'be tv' on the right. A copyright notice at the bottom center reads: 'Copyright © 2014 VOO. Alle rechten voorbehouden.'

Deze vermelding is correct.

Hierbij kan opgemerkt worden dat wanneer men op de homepage de termen “noodnummers” of “nooddiensten” ingeeft in de zoekfunctie, het resultaat nihil is. Men dient de eerder ongebruikelijke term “spoeddiensten” in te geven om resultaat te bekomen.

Dit neemt niet weg dat vanop de pagina voor personen met een handicap de informatie over de nooddiensten eenvoudig bereikbaar is.

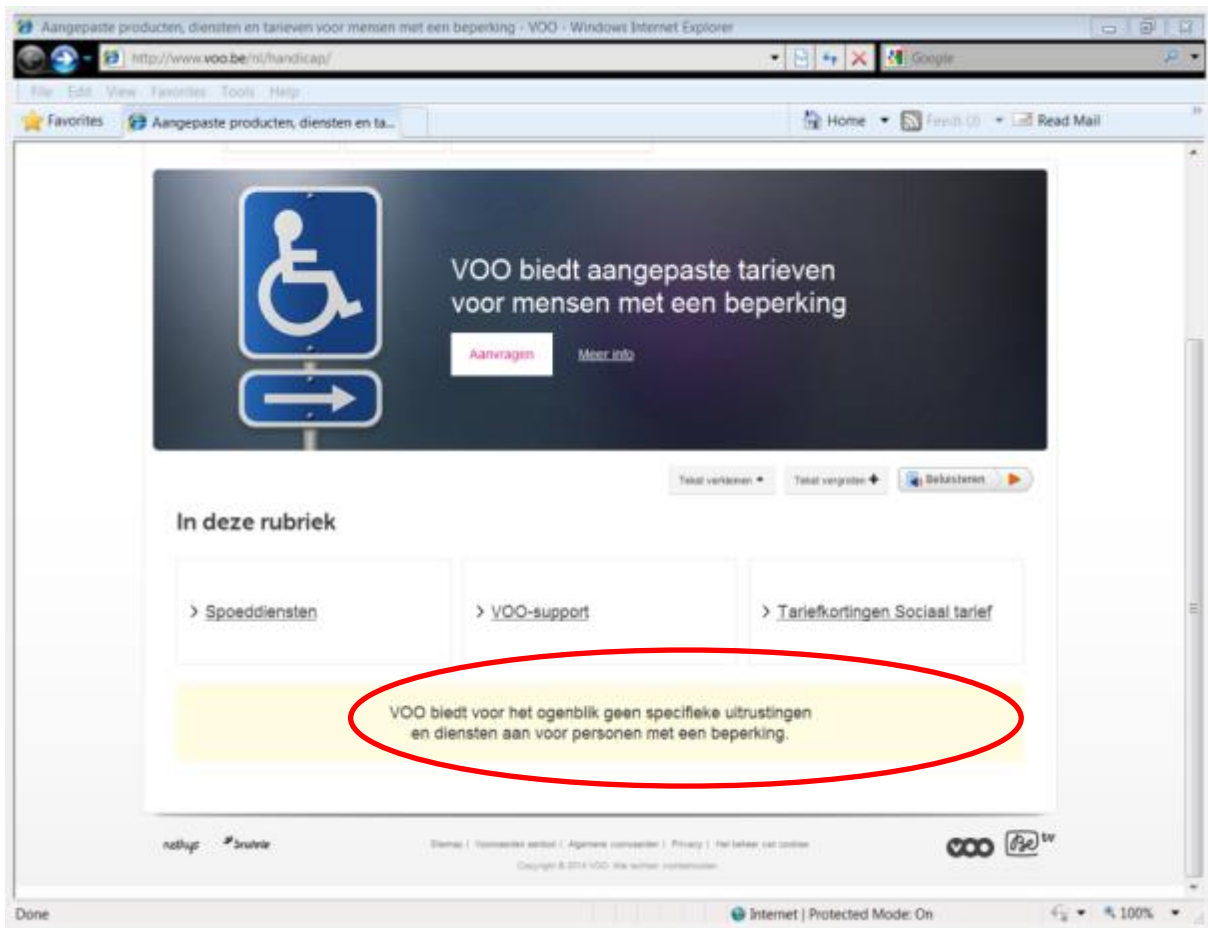
5.8.2. Specifieke tarieven voor personen met een handicap met inbegrip van sociale tarieven, in de mate dat de betrokken operator specifieke tarieven en/of sociale tarieven aanbiedt



The screenshot shows a web browser window displaying the VOO website page for 'Tarielkorting "Sociaal tarief"'. The page title is 'Tarielkorting "Sociaal tarief" - VOO - Windows Internet Explorer'. The URL is 'http://www.voo.be/nl/handicap/tarif-social/'. The page content includes a navigation menu with 'Packs', 'Televisie', 'Internet', 'Vaste telefonie', 'Mobiel', 'Aanbiedingen', and 'FAQ', along with a 'Word abonnee' button. Below the navigation, there are tabs for 'Inleiding', 'Spoeddiensten', 'VOO-support', and 'Tarielkorting "Sociaal tarief"'. The main content area is titled 'Tarielkorting "Sociaal tarief"'. It states: 'Het sociale tarief geeft recht op een korting op de factuur van:'. A list of benefits follows: '- 50 % op de installatie van telefonie of Internet', '- een korting op het abonnementsgeld voor telefonie of Internet voor een bedrag van 40 % van het abonnement met een maximum van 8,40 euro per maand', and '- een korting van 3,10 euro per maand op de belkosten'. A pink box contains the text: 'Elke tariefvermindering kan worden aangevraagd bij VOO op het nummer 078 50 50 50. VOO stuurt de aanvraag door naar de bevoegde administratie die de voorwaarden voor de toekenning van het sociale tarief nagaat.' To the right, under 'Voorbeelden:', two examples are shown: 'Abonnement VOO internet VOO "Un Peu" het sociale tarief bedraagt 16,55€/maand in plaats van 24,95€/maand' and 'Abonnement telefoondienst "Tel Eco" het sociale tarief bedraagt 0,55€/maand in plaats van 8,95€/maand'. A yellow box at the bottom states: 'Het sociale tarief wordt slechts toegekend voor één aansluiting, telefonie of Internet, per begunstigde en er kan slechts één begunstigde per gezin zijn.' The browser status bar at the bottom shows 'Internet | Protected Mode: On' and '100%' zoom.

VOO beperkt zich tot sociale tarieven. Die worden correct weergegeven. Er bestaat geen verplichting voor operatoren om aan personen met een handicap andere specifieke tarieven aan te bieden.

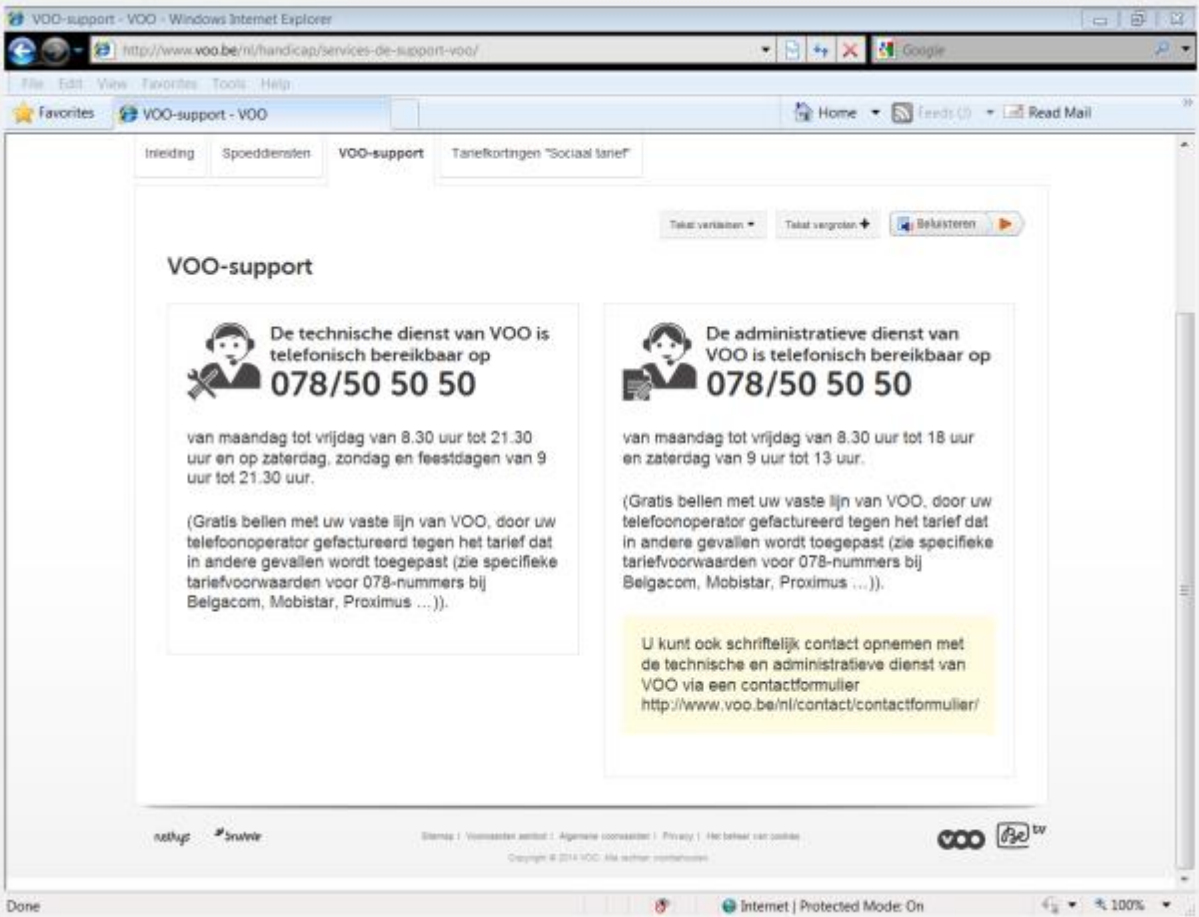
5.8.3. Vermelding van apparatuur die bestemd is voor personen met een handicap of, wanneer een operator dgl. apparatuur niet ter beschikking stelt, een vermelding als dusdanig



VOO is niet verplicht om specifieke apparatuur voor personen met een handicap aan te bieden maar moet wel vermelden wanneer zij dat niet doet. Dat gebeurt in deze correct.

5.8.4. Overige specifieke maatregelen ten voordele van personen met een handicap

VOO maakt op de webpagina voor personen met een handicap melding van de helpdesk :



The screenshot shows a web browser window displaying the VOO support page for people with disabilities. The page is titled "VOO-support" and features two main columns of information. The left column is for the technical service, and the right column is for the administrative service. Both services are available via phone at the number 078/50 50 50. The technical service is available from Monday to Friday, 8:30 AM to 21:30, and on Saturdays, Sundays, and public holidays from 9 AM to 21:30. The administrative service is available from Monday to Friday, 8:30 AM to 18:00, and on Saturdays from 9 AM to 13:00. A note mentions that calls are free for VOO fixed-line customers but may be charged for other providers like Belgacom, Mobistar, and Proximus. A yellow box at the bottom right of the main content area provides a link to a contact form: <http://www.voo.be/nl/contact/contactformulier/>. The page footer includes the VOO logo, the logo for the Flemish Media Regulator (Vlaamse Reguleerder voor de Media), and the logo for the Flemish Media Council (Vlaamse Media Raad). The browser's address bar shows the URL <http://www.voo.be/nl/handicap/services-de-support-voo/>.

5.8.5. Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de betreffende diensten of producten

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the VOO website page titled "Tariefkortingen 'Sociaal tarief' - VOO". The address bar shows the URL "http://www.voo.be/nl/handicap/tarif-social/". The page content is as follows:

De toekenningsvoorwaarden van dit sociale tarief zijn bepaald in artikel 22 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Om recht te hebben op een sociaal voordeel, moet u aan een van onderstaande voorwaarden voldoen:

- U bent 18 jaar of ouder, hebt een invaliditeit van minstens 66 % en een beperkt inkomen. De begunstigde van het sociale tarief moet voor minstens 66 % invalide zijn en minstens 18 jaar oud zijn. Hij mag alleen wonen of met maximaal 2 personen samenwonen, of met zijn ouders of verwanten van de 1ste of de 2de graad. Maximuminkomen van €15.672,71 bruto per jaar voor één persoon, waar een brutobedrag van € 2.901,44/jaar per medebewoner mag bij komen.
- U hebt een gehoorverlies van meer dan 70dB aan uw beste oor of u hebt een laryngectomie ondergaan. De aanvrager moet een gehoorverlies hebben van minstens 70dB aan het beste oor volgens de classificatie van het Internationaal Bureau voor Audiofoniologie (BIAP). Ouders of grootouders die een aansluiting hebben, kunnen van een sociaal voordeel genieten als hun kind of kleinkind, dat bij hen inwoont, aan de hierboven vermelde voorwaarden voldoet.
- U bent officieel erkend als blinde oorlogsveteraan.
- U bent officieel erkend als begunstigde van een leefloon (bestaansminimum).
- U bent 65 jaar of ouder en hebt een beperkt inkomen.

De begunstigde van het sociale tarief moet minstens 65 jaar oud zijn. Hij kan alleen wonen, of samen met een of meerdere personen ouder dan 60 jaar, of met een of meerdere van zijn kinderen van leerplichtige leeftijd (de voorwaarde van de leerplichtige leeftijd is niet van toepassing indien de kinderen voor minstens 66 % invalide zijn), of met een of meerdere van zijn kleinkinderen van leerplichtige leeftijd indien deze wees zijn van beide ouders of door een gerechtelijk besluit in zijn gezin zijn geplaatst (de voorwaarde van de leerplichtige leeftijd is niet van toepassing indien de kinderen voor minstens 66 % invalide zijn). Maximuminkomen van € 15.672,71 bruto per jaar voor één persoon, waar een brutobedrag van € 2.901,44/jaar per medebewoner mag bij komen.

The footer of the page includes logos for "nethys" and "brutele", a navigation menu with "Sitemap | Voorwaarden aanbod | Algemene voorwaarden | Privacy | Het beheer van cookies", and logos for "VOO" and "Be tv". A copyright notice states "Copyright © 2014 VOO. Alle rechten voorbehouden." The browser status bar at the bottom indicates "Internet | Protected Mode: On" and a zoom level of "100%".

De wettelijke voorwaarden worden correct weergegeven.

5.8.6. Conclusie

Gelet op voorgaande kan worden gesteld dat VOO de door het besluit van 28/3/2013 vereiste informatie op behoorlijke wijze meedeelt.

VOO dient er wel rekening mee te houden dat de toekenningsvoorwaarden voor sociale tarieven complex zijn en dat een overzichtelijke en bevattelijke presentatie ervan de toegankelijkheid vergemakkelijkt.

5.9. Conclusie inzake de inhoud van de webpagina's voor personen met een handicap

Ten eerste moet vastgesteld worden dat de gecontroleerde operatoren de vermeldingen die zijn krachtens het besluit van 28/3/2013 moeten publiceren, doorgaans volledig en correct publiceren. Dit geldt alleszins voor de informatie over de nooddiensten, over specifieke (sociale) tarieven en over de toekenningsvoorwaarden.

De enige uitzondering is Telenet dat geen melding maakt van het feit dat zij geen apparatuur aanbiedt die bestemd is voor personen met een handicap. Nochtans bepaalt het besluit van 18/3/2014 expliciet dat wanneer operatoren dergelijke apparatuur niet aanbieden, zij dat als dusdanig te vermelden.

Ten tweede bepaalt het besluit van 28/3/2013 dat operatoren weliswaar niet verplicht zijn om apparatuur of specifieke diensten aan te bieden aan personen met een handicap, maar, wanneer zij dat wel doen, zij die apparatuur of diensten duidelijk moeten vermelden op de webpagina voor personen met een handicap.

Twee operatoren (met name Belgacom en Mobistar) bieden apparatuur en apps aan die nuttig is voor personen met een handicap en presenteren die op een heldere manier op hun webpagina.

Ten derde schrijft het besluit van 28/3/2013 geen verplichting voor om bijkomende maatregelen te nemen of wanneer dergelijke maatregelen niet worden genomen, om dat als dusdanig te vermelden.

De meeste operatoren melden ter zake niets.

Twee operatoren (met name VOO en Scarlet) vermelden op hun webpagina voor personen met een handicap welke types van klantendiensten zij ter beschikking stellen en hoe deze bereikt kunnen worden. Hoewel deze dienstverlening in se voor het grote publiek bestemd is en niet alleen voor personen met een handicap, kan deze vermelding op de webpagina voor personen met een handicap een nuttig effect hebben.

6. CONTROLERESULTATEN OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE WEBPAGINA'S VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

6.1. Doel van het onderzoek van de vzw Transkript

Het onderzoek van vzw Transkript had tot doel een zicht te krijgen op de toegankelijkheid van de webpagina op de sites van de telecomoperatoren waar relevante informatie te vinden is voor consumenten met een handicap.

Tevens wordt gepeild naar de wijze waarop de consument de betrokken pagina vindt, er van uitgaande dat voor bepaalde groepen aanpassingen nodig zijn voor het gebruik van de computer of een ander elektronisch apparaat (smartphone, tablet,...) wat een invloed kan hebben op het resultaat.

6.2. Fases van het onderzoek

Het onderzoek verliep in 3 fases : in eerste instantie werd gepeild naar de bekendheid van de informatie bij de doelgroepen. Indien de respondent niet op de hoogte was, werd de bevraging niet voortgezet. Bij de tweede fase is de inhoud van de enquête identiek gebleven maar is gevraagd op zoek te gaan naar de webpagina's voor personen met een handicap op de site van de telecomoperator waar de respondent klant is, zelfs indien de pagina en de inhoud niet bekend waren. Bij de derde fase zijn de links van de telecomoperatoren naar de webpagina's voor personen met een handicap verspreid en is gevraagd deze te bezoeken.

6.3. Eerste fase

In de eerste fase van het onderzoek bleek dat geen enkele van de respondenten¹¹ op de hoogte was van het bestaan van de betreffende webpagina's.

6.4. Tweede fase

In de tweede fase hebben 1 persoon met een auditieve beperking, 1 persoon met een motorische beperking en 2 blinde of slechtziende personen de betreffende webpagina's gevonden.

Personen met een mentale beperking waren niet in staat om de betreffende webpagina's te vinden omdat het teveel aan publiciteit op de sites voor hen te verwarrend was.

¹¹ Het aantal respondenten bedroeg in totaal 49 + een onbepaald aantal personen dat door ASPH en VFG bevrraagd werd tijdens het Salon Autonomies in Luik van 24 tot 26 april 2014

6.5. Derde fase

In de derde fase gaven de groepen van personen met een beperking uiteenlopende commentaren :

- Doven en slechthorenden¹²

In de regel heeft deze groep geen noemenswaardige problemen met het gebruik van de computer.

Voor sommigen is assistentie van familie, vrienden of professionele hulpverleners nodig om de betekenis van de inhoud toe te lichten : het begrijpen van het geschreven Nederlands levert voor sommigen een probleem, vooral voor de gebarentaligen. De Vlaamse gebarentaal kent immers een andere zinsstructuur¹³.

Er zijn geen toegankelijkheidsmaatregelen voorzien voor doven die Vlaamse gebarentaal gebruiken : er zijn geen video's met de informatie. Er zijn evenmin links voorzien naar bvb. een tolkdienst voor doven. Door het aanklikken van een dergelijke link zouden de betrokkenen dan doorverbonden worden met de tolkdienst die hen kan assisteren bij het vragen van informatie.

Er zijn geen visuele markeringen voorzien zoals het oplichten van teksten die door een auditieve toepassing worden voorgelezen.

Er is geen uniforme terminologie in zoekprogramma's.

- Personen met fysieke en mentale beperking¹⁴

Zij beoordelen de webpagina's voor personen met een handicap als te onoverzichtelijk om begrijpelijk te zijn.

De begrijpelijkheid van de tekst wordt immers niet alleen beïnvloed door de inhoud en de gebruikte terminologie. Het zoeken op de website naar de betreffende webpagina levert problemen op : de bladschikking en het doorklikken naar andere niveaus of andere tekstgedeeltes is soms verwarrend. Doorklikken veronderstelt immers dat de betrokkene in verschillende stappen meegaat en dat is soms een te hoge drempel. Daarbij moet ook in overweging worden genomen dat de toegankelijkheid van de pagina's voorafgaand aan de webpagina voor personen met een handicap, voor deze doelgroep vaak beperkt is.

- Blinden en slechtzienden¹⁵

Toegang is voor de grote meerderheid van respondenten niet mogelijk zonder assistentie van een ziend persoon¹⁶.

Schermuitleesprogramma's die toelaten de documentarchitectuur aan de individuele wensen aan te passen, is noodzakelijk om de tekst te kunnen lezen.

¹² De enquêtes werden afgenomen door Fevlado en Infosourds.

¹³ Voor gebarentaligen is geschreven Nederlands niet hun moedertaal (dat is de gebarentaal) maar een tweede taal.

¹⁴ De enquêtes werden afgenomen door ASPH en VFG. Zij interviewden een onbepaald aantal bezoekers op de Salon Autonomies van wie bleek dat zij met internet werkten.

¹⁵ De enquête werd afgenomen door l'Oeuvre Nationale des Aveugles.

¹⁶ De enige uitzondering was een respondent die bovengemiddeld handig is in computergebruik.

Soms conflicteren de webpages en schermuitleesprogramma's: leessoftware is immers aangepast aan bepaalde browserinstellingen. Wanneer bvb. Internet Explorer features introduceert is het mogelijk dat deze conflicteren met de leessoftware.

Bij vergroting valt een deel van de tekst buiten beeld.¹⁷ Sommige webbouwers hebben echter voorzien dat bij vergroting de tekst herschikt wordt, en de volledige inhoud binnen het scherm leesbaar blijft. Dergelijke automatische herstructurering van de tekst moet echter voorzien worden bij de opbouw van de website.

Sommige sites laten niet toe om alle informatie te lezen met een schermuitleesprogramma's. Sommige respondenten ondervinden bij de onderzochte sites dat het verspringen met de tabtoets naar het vergrootglas aan het einde van het zoektermveld om met "enter" de artikels op te roepen¹⁸ slecht functioneert.

De combinatie van kleurrijke grafische en tekstdelen, pop-ups en publiciteit maken de website weliswaar dynamisch en aantrekkelijk maar bemoeilijken het vinden van de juiste link of doorklikmogelijkheid.

6.6. Bijkomende aandachtspunten

Uitgaande van het gevoerde onderzoek, de reacties van de respondenten en de eigen ervaringen wenst vzw Transkript nog de nadruk te vestigen op een aantal aandachtspunten die gelden voor alle operatoren.

Er is vooreerst een totaal gemis van communicatie van de operatoren naar de gehandicaptenorganisaties. De operatoren moeten de klanten actief informeren over de maatregelen die voor bepaalde groepen relevant zijn. Dat kan o.m.

- via de website
- door een link te voorzien in de nieuwsbrief
- in de verkooppunten
- door een actieve informatieverstrekking naar dienstverlenende en belangenorganisaties
- via een informatiedoorstroom via sites van overheidsdiensten die zich naar de doelgroepen richten :

- www.vaph.be (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap)
- <http://handicap.fgov.be> (Directie Generaal Personen met een Handicap)
- <http://ph.belgium.be> (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap)
- www.awiph.be (Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée)
- <http://phare.irisnet.be> (Personne Handicapée Autonomie Recherchée) Alle steden en gemeenten die een webpagina "welzijn" of "sociale zaken" hebben

Ten tweede moeten een aantal tekortkomingen vastgesteld worden waarmee al de doelgroepen van personen met een handicap worden geconfronteerd :

¹⁷ Het BIPT onderzocht zelf of de betreffende webpages al dan niet werden geherstructureerd bij een vergroting van 300 %. Op de websites van twee operatoren na, werd de leesbaarheid van alle websites bemoeilijkt doordat stukken tekst buiten het scherm vielen.

¹⁸ Bij Telenet [hier citeren we wel de naam?] kom een respondent terecht op www.degrotenetwerf.be doordat de tabtoets over het vergrootglas springt en direct een link geeft naar "de grotenetwerf".

- er is geen uniforme terminologie voor de zoekfuncties en de zoekmachines. Het is moeilijk om de juiste termen te vinden bij het gebruik van deze hulpmiddelen.
- er is te weinig eenvoudige en duidelijke taal op de webpagina voor personen met een handicap; de operatoren houden doorgaans te weinig rekening met de diverse doelgroepen voor wie te complexe of technische taal een obstakel kan zijn.

Ten derde moet opgemerkt worden dat een toegankelijke pagina op een ontoegankelijke website weinig nut heeft. Zelfs al zouden de webpagina's voor personen met een handicap perfect toegankelijk zijn op zich (en dat zijn ze niet), dan nog zouden veel personen met een handicap uitgesloten zijn van belangrijke informatie: de pagina's met tarieven, promoties, voordelen, voorwaarden etc. zijn immers niet toegankelijk. Welke maatregelen ook getroffen worden om onderdelen van een website toegankelijk te maken, de toegankelijkheid van de volledige website is een basisvoorwaarde voor informatie die door iedereen kan opgevraagd, gelezen en verwerkt worden. In die zin kan er niet gesproken worden van een toegang voor personen met een handicap die gelijkwaardig is aan de toegang voor personen zonder handicap.

7. VERGELIJKING MET DE MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN GEBRUIKERS MET EEN HANDICAP IN ANDERE EUROPESE LANDEN

In dit onderdeel wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste maatregelen die andere Europese landen nemen om een gelijke toegang tot elektronische communicatiediensten voor personen met een handicap te bevorderen.

De onderzochte landen zijn Denemarken (DK), Duitsland (D), Finland (FIN), Frankrijk (F), Ierland (EIR), Nederland (NL), Noorwegen (N), Portugal (P), Spanje (E), UK (UK) en Zweden (S)

De belangrijkste resultaten van dit onderzoek vindt u in onderstaande tabel. Het doel van deze tabel is om een algemeen zicht te bieden op de meest pertinente maatregelen ("best practices") die in de betreffende landen worden genomen. Deze tabel is derhalve niet volledig maar beperkt zich tot de belangrijkste initiatieven ten bate van personen met een handicap. Een volledig verslag van deze maatregelen is opgenomen in de bijlage bij deze nota.

Voor een goed begrip van de tabel moet nog in overweging genomen worden dat:

- "UD" staat voor een verplichting die rust op de universeledienstverlener;
- "allen" voor maatregelen en/of engagementen die opgelegd zijn aan alle operatoren, incl. de universeledienstverlener;
- in Zweden de vermelde diensten aangeboden worden door de regulator PTS.

	DK	D	FIN	F	EIR	NL	N	P	E	UK	S
Gratis aangepaste factuur (grootletter, braille,...)				UD	UD ¹⁹			allen	UD	allen	

¹⁹ Op de universeledienstverlener rust de verplichting om gratis een factuur in braille aan te bieden. De nadere operatoren kunnen zich engageren om te voldoen aan de "Bill Presentation Standard". Dit is een vrijwillige norm

Internetverbinding met gereguleerde tarieven voor videotelefoon	UD		allen								
Afstandstolken dienst²⁰ met gereguleerde tarieven		allen		(UD) ²¹	UD	UD	UD				UD
Toegankelijke klantendienst				allen				UD			
Toegankelijke inlichtingendienst en/of telefoongids	UD			UD	UD				UD	allen	
Aanbod aangepaste apparatuur				allen	UD			UD	UD		
Toegankelijke website van operatoren					allen						
Toegankelijke informatieverstrekking (brochures, gidsen,...)				allen	allen ²²			allen ²³	UD		

waarin beschreven wordt hoe operatoren hun facturen leesbaarder en begrijpelijker kunnen maken door aandacht te besteden aan taal, lettertypes, formaten, terminologie etc. Operatoren die voldoen aan deze standaard worden vermeld op de website van ComReg.

²⁰ Afstandstolken of videotolken gebruiken een beeldtelefoon en het internet om tolkdiensten in gebarentaal aan te bieden. Dit gebeurt door middel van een tolk die zich in een callcenter of thuis bevindt en is bedoeld voor dove mensen die met een horend persoon willen communiceren.

²¹ Momenteel loopt er een proefproject.

²² Deze documenten werden opgesteld door het "Forum", een overlegorganisatie van vertegenwoordigers van de personen met een handicap, de operatoren en vertegenwoordigers van de overheid.

²³ De gids werd voorbereid door ANACOM in samenwerking met de operatoren en vertegenwoordigers van de personen met een handicap.

Tekstdiensten (teksttelefoon, sms op vaste lijn,...)	UD		allen	UD			UD			allen	UD
Korting op bepaalde (commerciële) tarieven	alle n			UD		UD	UD	UD	UD		

Zoals op het eerste zicht vastgesteld kan worden nemen de hierboven voorgestelde landen een brede waaier aan maatregelen om de gelijke toegang voor personen met een handicap te bevorderen.

Hierbij moet ook vastgesteld worden dat de meeste van de opgesomde maatregelen in België niet worden genomen, met uitzondering van de korting op commerciële tarieven die in België wordt toegepast door operatoren die de sociale tarieven aanbieden.

Deze vaststellingen kunnen als inspiratie dienen om in België meer maatregelen te ontwikkelen die de gelijke toegang voor personen met een handicap kunnen bevorderen.

8. CONCLUSIES EN VERDERE STAPPEN

Er kan gesteld worden dat de meeste onderzochte webpagina's voor wat betreft de vormelijke en inhoudelijke vereisten grosso modo voldoen aan het besluit van 28/3/2013.

Alleen bij één operator is het terugvinden van informatie over de nooddiensten moeilijker doordat de homepage van deze operator geen link naar de webpagina voor personen met een handicap heeft en de zoekfunctie slechts reageert op de term "beperking". Het lijkt aangewezen om deze operator er op te wijzen dat zij de toegang tot informatie over de nooddiensten in de Nederlandstalige versie van haar website moet verbeteren.

Wat betreft specifieke tarieven voor personen met een handicap presenteren operatoren het relatief complexe systeem van sociale tarieven en hun toekenningsvoorwaarden op een correcte manier.

Twee operatoren verstrekken op de webpagina voor personen met een handicap informatie over hun helpdesks. Hoewel het besluit van 28/3/2013 operatoren niet verplicht om dergelijke informatie via deze webpagina te geven, verstrekken deze operatoren op die manier nuttige informatie : voor personen met een handicap is de bereikbaarheid van de helpdesk vaak een heikel punt. Daarom is duidelijke informatie daarover op de webpagina voor personen met een handicap belangrijk en kan het een stap zijn naar een bredere toegankelijkheid van helpdesks voor personen met een handicap.

Er wordt vastgesteld dat twee operatoren specifieke apparatuur en apps voor personen met een handicap aanbieden. Beide operatoren presenteren de apparatuur in functie van het type handicap. De informatie is goed gestructureerd en overzichtelijk.

Operatoren zijn niet verplicht om apparatuur of apps aan te bieden die geschikt zijn voor personen met een handicap. Het besluit van 28/3/2013 verplicht operatoren wel om desgevallend duidelijk te vermelden dat zij geen specifieke apparatuur aanbieden²⁴. Hierbij moeten we vaststellen dat één operator deze informatie niet geeft. Bijgevolg moet hun website van deze operator in die zin aangepast worden.

Wat betreft de toegankelijkheid van de webpagina's voor personen met een handicap legt het onderzoek van Transkript belangrijke pijnpunten bloot :

- operatoren communiceren te weinig en/of te ondoeltreffend met personen met een handicap en hun organisaties;
- de betreffende webpagina's zijn op technisch en inhoudelijk niveau weinig toegankelijk : technisch omdat ze bvb. geen visuele markeringen bevatten, niet naar behoren vergroot kunnen worden, conflicteren met leessoftware enz. Inhoudelijk omdat de taal en presentatie vaak te complex is;
- terminologie voor zoekmachines en -functies is niet uniform en niet altijd voor de hand liggend;
- ...

Bovendien formuleert Transkript de belangrijke kritiek dat mochten de betreffende webpagina's toegankelijk zijn, ze dan nog van weinig nut zouden zijn aangezien zij ingebed liggen in websites die doorgaans niet of slechts zeer beperkt toegankelijk zijn.

In die zin wijst het onderzoek van Transkript er op dat niet alleen de webpagina voor personen met een handicap toegankelijk moet zijn voor de betreffende doelgroepen, maar ook de andere

²⁴ Cf onderdelen 49 en 52 van het besluit van 28/3/2013.

pertinente onderdelen van de websites van de operatoren. Pas wanneer dat gebeurt zal kunnen gesproken worden van een gelijkwaardige toegang voor personen met een handicap tot de informatie over de verschillende diensten, aanbiedingen en tarieven.

Het onderzoek naar de maatregelen die in andere Europese landen worden genomen om de toegankelijkheid voor personen met een handicap tot elektronische communicatiediensten te verbeteren, biedt een gevarieerd beeld. Een constante is evenwel dat in de onderzochte landen regulatoren en operatoren méér initiatieven ten behoeve van personen met een handicap nemen dan in België. In die zin kunnen de resultaten van dit onderzoek een aansporing zijn én inspiratie bieden voor het BIPT en de operatoren om tezamen met de gehandicaptenorganisaties initiatieven en maatregelen te ontwikkelen zodat een gelijkwaardige toegang voor personen met een handicap kan worden bewerkstelligt.

Daartoe zal elke operator in de eerste plaats door het BIPT aangespoord worden om de tekortkomingen die individueel vastgesteld zijn weg te werken. Daartoe zal het BIPT met de relevante stakeholders in gesprek gaan om samen vast te stellen welke verbeteringen er kunnen worden ingevoerd om de gelijkwaardigheid van toegang te verbeteren voor personen met een handicap. Deze verbeteringen worden idealiter vrijwillig ingevoerd (bv. via een charter zoals in Frankrijk) door de operatoren op basis van deze uitwisseling en zo nodig naar aanleiding van een aanpassing van het Besluit van 28/3/2013.

BIJLAGE : MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP IN ANDERE EUROPESE LANDEN

1. Denemarken

1.1. Universele dienst ²⁵

In 2008 werd een universeledienstverlener aangewezen krachtens het uitvoeringsbesluit²⁶ betreffende diensten die onder de universeledienstverplichting vallen. Door die aanwijzing zijn een aantal verbeteringen in de dienstverplichting in de gehandicaptenzorg tot stand gekomen, meer bepaald :

- teksttelefoondiensten: gewoonlijk zijn teksttelefoons webgebaseerd en niet pc-gebaseerd. De dienstverplichting voor teksttelefoondiensten geldt ten behoeve van doven (ongeacht of zij al dan niet doof geboren zijn) en doofblinden, alsook voor groepen met spraak- en hoorstoornissen die via deze diensten hun beperking aanzienlijk kunnen compenseren. De teksttelefoon stelt de doelgroepen in staat om gebruikers van zowel teksttelefoons als andere telefoons te bellen (via een tolkdienst);
- breedbandverbinding voor de hierboven genoemde groepen van personen met een handicap : verwacht wordt dat videotelefonie in de toekomst teksttelefonie grotendeels zal vervangen. Bijgevolg werd de dienstverplichting uitgebreid tot breedbandverbindingen van ten minste 512 kbps. Op zijn minst moet de snelheid voldoen aan de systeemvereisten van de software die de videotelefonie ondersteunt.

Indien de universele dienst een onredelijke last uitmaakt, kan aanspraak gemaakt worden op compensatie via een fonds.

1.2. Maatregelen van toepassing op alle operatoren

Operatoren geven een korting op het gebruik van Handicappedes Nummerservice (telefoongids voor personen met een handicap): alle gebruikers van deze telefoongids krijgen toegang tot de automatische overdracht naar het vermelde nummer tegen een verminderde prijs, ongeacht de telecomprovider die ze gebruiken. De betreffende telecomproviders moet daartoe een overeenkomst afsluiten met de universeledienstverlener van de telefooninlichtingendienst in verband met het gebruik van de dienst. ²⁷

²⁵ Bron: <http://danishbusinessauthority.dk/universal-service-obligation>

²⁶ Inwerkingtreding op 1/1/2009.

²⁷ http://www.handicap.dk/dokumenter/rapporter-notater/fn-rapport/7052-11_v1_Engelsk%20udgave%20af%20FNs%20rapport%20FINAL%2022082011-1%20doc%20pdf.pdf

2. Duitsland

Alle operatoren die spraaktelefonie aanbieden zijn wettelijk verplicht om afstandstolkendiensten²⁸ aan te bieden.²⁹

BNetzA organiseerde een openbare aanbesteding waarbij het contract werd toegekend tot eind 2014.³⁰

De totale jaarlijkse kost wordt geraamd op 1.7 miljoen euro, grotendeels gefinancierd door de sector (95%) rekening houdende met hun marktaandeel (aantal connecties per minuut op jaarbasis).

De operatoren bieden de afstandstolkendiensten aan tegen tarieven die BNetzA heeft vastgelegd. Deze tarieven³¹ verschillen aanzienlijk al naargelang de persoon met handicap een beroep doet op deze diensten voor persoonlijk of voor professioneel gebruik.³²

3. Finland

Personen met een hoor- of spraakgebrek maken wettelijk aanspraak op een telefoonabonnement voor het zenden en ontvangen van tekstberichten, alsook op een internetverbinding van minstens 512 kbps.

²⁸Cf. voetnoot 8 p. 15

²⁹ TKG, artikel: 45(3): *“De aanbieders van openbaar beschikbare telefoondiensten stellen voor dove en slechthorende eindgebruikers tegen een betaalbare prijs telefooncentralediensten ter beschikking met inachtneming van hun specifieke behoeften. De Bundesnetzagentur onderzoekt de behoefte aan deze telefooncentralediensten met medewerking van de betreffende verenigingen en ondernemingen. Indien de ondernemingen geen op de behoefte afgestemde telefooncentraledienst beschikbaar stellen, geeft de Bundesnetzagentur een dienstverlener de opdracht een telefooncentraledienst te verstrekken tegen een betaalbare prijs. De kosten van deze verstrekking die niet worden gedekt door de vergoedingen die door de gebruiker worden betaald, worden gedragen door de ondernemingen die geen op de behoefte afgestemde telefooncentraledienst verstrekken. Het telkens door een onderneming bij te dragen deel in de kosten wordt vastgesteld naar rato van het aandeel van de door de respectieve onderneming tot stand gebrachte uitgaande verbindingen in het totale volume van de door alle tot betaling verplichte ondernemingen tot stand gebrachte uitgaande verbindingen; dat aandeel wordt bepaald door de Bundesnetzagentur. De plicht tot betaling geldt niet voor ondernemingen, die minder dan 0,5 procent van het totale volume van de uitgaande verbindingen tot stand hebben gebracht; het deel van de kosten voor die ondernemingen wordt door de overige ondernemingen gedragen overeenkomstig zin 5. De Bundesnetzagentur legt de details van de procedure vast via een besluit.”*

³⁰ Bron: BNetzA, Annual report 2012, p. 90

³¹ Een abonnement op een relaydienst met gebarentolk kost voor een professioneel maandelijks abonnement 220€ en 1€/minuut voor het gebruik; voor niet-professioneel gebruik bedraagt de abonnementskost 5€/maand waarbij de gehoorgestoorde voor het gebruik 0,28€/minuut betaalt en de niet-gehandicapte persoon 0,14€/minuut.

³² Bron: BNetzA: *“Consumer, including disabled, protection: enhancement of the users’ rights protection level in the telecommunications sector in Germany*, Dr. Daniela Strauß, EaP Workshop, Trakai, 30 June –1 July 2011

4. Frankrijk

4.1. Universele dienst

De universeledienstverplichtingen³³ ten bate van personen met een handicap omvatten :

- aangepaste toegang tot tariefinformatie, contracten en facturen naargelang het type van beperking (vb. grootletter print of Braillevertaling);
- voor doven en slechthorenden is een dienst van geschreven berichtenuitwisseling voorzien (sms voor vaste telefoontoestellen);
- gratis toegang tot de telefooninlichtingendienst voor personen met een visuele beperking;
- toegankelijkheidsmaatregelen voor telefooncellen.

4.2. Maatregelen van toepassing op alle operatoren

Alle operatoren hebben een charter met vrijwillige engagementen aangegaan.

Dit charter omvat: ³⁴

- het aanbieden van producten en diensten toegankelijk voor eindgebruikers met een beperking;
- informeren aangaande aanbiedingen toegankelijk voor eindgebruikers met een beperking;
- klantendienst aangepast aan behoeften van eindgebruikers met een beperking;
- het engagement voor een duurzame vooruitgang op deze gebieden.

De sectorfederatie engageert zich tevens om precieze indicatoren dienaangaande op te stellen. Het charter maakt het voorwerp uit van een jaarlijks bilan.

Het bilan van 2012³⁵ geeft de volgende resultaten :

³³ Bron: <http://www.arcep.fr/index.php?id=9744&L=1>; zie ook artikel R20-30-4 [Code des postes et des communications électroniques](#) : « En application du 4° de l'article L. 35-1, les opérateurs chargés, en application de l'article L. 35-2, de fournir une ou plusieurs des composantes du service universel mentionnées aux 1° et 3° de l'article L. 35-1 ou les éléments de celle décrite au 2° du même article assurent aux utilisateurs handicapés l'accès à ce service, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en oeuvre à un coût raisonnable.

A cet effet :

1° Tout opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 1° de l'article L. 35-1 assure aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap ;

2° Tout opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir le service de renseignements mentionné au 2° de l'article L. 35-1 fournit un accès gratuit, à ce service, aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel ;

3° Tout opérateur chargé, en application de l'article L. 35-2, de fournir la composante du service universel mentionnée au 3° de l'article L. 35-1 veille à ce que des publiphones établis en application de l'article [R. 20-30-3](#) soient accessibles aux handicapés moteurs et aux aveugles ; le nombre de ces publiphones et leur répartition géographique tiennent compte des besoins de la population concernée. »

³⁴ Charter van 9 juni 2011, getekend door Arcep, de regering en de Franse telecomfederatie:

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/communiques/communiques/2011/dossier-presse-charte-acces-handicap-090611.pdf>

- producten en diensten toegankelijk voor eindgebruikers met een beperking worden aangeboden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een lijst van toegankelijkheidscriteria samengesteld met behulp van onder meer de gehandicaptenorganisaties. Deze zijn coherent met het GARI-initiatief.³⁶ Uit het bilan van 2012 blijkt dat volgens de operatoren 62 modellen van mobiele terminals compatibel zijn met de overeengekomen toegankelijkheidscriteria; dit is eveneens het geval voor 18 vaste terminals. Er werden in 2012 54 mobiele diensten of applicaties aangeboden specifiek bestemd voor personen met een handicap. Verder ook indicatoren inzake tools op mobiele terminals, toegankelijkheid website...
- inzake informatieverstrekking: in 2012 werden 66 337 specifieke papieren brochures ter beschikking gesteld.
- inzake aangepaste klantendienst: Bouygues Telecom, Orange en SFR zijn toegankelijk voor doven, slechthorenden en gebruikers met afasie. Indicatoren: specifieke communicatie met doelgroep: 106 196 minuten, 49 010 aangepaste facturen (in braille of grootschrift) etc.
- inzake vooruitgang: ondertekenaars bieden allen een aangepaste communicatie aan aangaande hun initiatieven voor personen met een handicap.

4.3. Overige initiatieven

Arcep publiceerde in 2010 een studie over afstandstolkendiensten.³⁷ Ondertussen werd eind 2012 een proefproject opgestart.³⁸

³⁵ http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/acces-cibles/consommateurs/2eme_bilan_charte_handicap.pdf

³⁶ Gari= "Global Accessibility Reporting Initiative". Dit is een project van het Mobile Manufacturers Forum, een internationale organisatie van fabrikanten van telecommunicatieapparatuur met interesse in mobiele of draadloze communicatie

³⁷

[http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1346&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=1&cHash=738d8d236f](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1[uid]=1346&tx_gsactualite_pi1[backID]=1&cHash=738d8d236f)

³⁸ http://www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article258&var_mode=calcul

5. Ierland³⁹

5.1. Universeledienst

- telefooninlichtingendiensten: momenteel verstrekt Eircom, als de universeledienstverlener, aan geregistreerde klanten gratis toegang tot de telefooninlichtingendiensten. Een specifieke service is voorzien voor gebruikers die niet in staat zijn de telefoongids te gebruiken. Hiervoor werd een speciaal nummer in het leven geroepen, 196, voor de geregistreerde gebruikers.⁴⁰ Merk op dat de aanbieder van de universele dienst, Eircom, niet verplicht is om in het kader van zijn universeledienstverplichting een algemene telefooninlichtingendienst te organiseren.⁴¹
- het Forum⁴² heeft met succes de uitbreiding van deze dienst naar andere vaste- en mobiele-dienstverleners vergemakkelijkt;
- “code of practice” uitgegeven door Eircom over de aangeboden diensten voor gebruikers met een beperking; een speciale sectie van de website van de operator is gewijd aan deze diensten;
- de volgende diensten moeten aangeboden worden:
 - o telefoontoestellen met versterkers
 - o toestellen die een visueel signaal geven bij inkomende gesprekken
 - o telefoontoestellen die compatibel zijn met hoortoestellen
 - o relay dienst en een voordelige tariefregeling voor deze dienst
 - o toestellen met hands free functie of speed dial
 - o toestellen met grote toetsen
 - o gratis facturen in Brailleschrift.

5.2. Maatregelen van toepassing op alle operatoren

Leveranciers van elektronische-communicatiediensten werken aan de ontwikkeling van delen van hun websites die toegankelijk zijn voor mensen met een handicap en die meer informatie verstrekken over die diensten die in de specifieke consumentengids (zie hieronder) veralgemeend zijn.

Het “One click initiative” sluit daar bij aan : vanop de homepage moeten gebruikers met een handicap slechts één keer op een link klikken om alle diensten en producten te zien die verstrekt worden door de operator. Er zijn door het Forum een reeks criteria overeengekomen om aan het “One click initiative” te voldoen, om de operatoren te helpen met de uitvoering van

³⁹ Bron: Comreg: http://www.comreg.ie/consumer_initiatives/disabilities_forum.592.570.html

Bron: Commission for Communications Regulation Ireland (ComReg), “Proposed measures to ensure equal access and equal choice for disabled end-users”, BEREC Accessibility Workshop 15.10.2013.

⁴⁰ Bron: Comreg:

http://www.askcomreg.ie/news/operators_offering_a_special_directory_enquiry_service.7.1010.LE.asp

⁴¹ Bron: Comreg: Eircom is not obliged to provide a general directory inquiry service under its universal service obligation

⁴² Forum voor elektronische-communicatiediensten voor mensen met een handicap (“Het Forum”): opgericht ter bevordering van de statutaire doelstellingen van ComReg om de concurrentie te bevorderen en de belangen van gebruikers te behartigen. Leden: Vertegenwoordigers van de gehandicaptensector in Ierland, vertegenwoordigers van de elektronische-communicatiesector, zowel vaste- als mobiele-dienstverleners, het ministerie van Communicatie, Energie en Natuurlijke hulpbronnen.

het initiatief. Op de Comreg website wordt melding gemaakt van de operatoren die het initiatief in de praktijk brengen.

De regulator ComReg heeft een kwaliteitsnorm ontwikkeld voor de presentatie van de factuur ("Bill Presentation Standard") voor operatoren (vrijwillige norm). Elektronische-communicatiediensten/-bundels die voldoen aan de afgesproken accreditatieniveaus ten opzichte van de "Bill Presentation Standard" worden vermeld op de website van ComReg. Bovendien zal de mate waarin aan de criteria voldaan wordt een waardering krijgen met een aantal sterren. Een specifiek deel van de "Bill Presentation Standard" gaat over toegankelijkheid. Dit legt een minimum aantal principes vast die nageleefd moeten worden, waardoor verzekerd wordt dat de factuur duidelijk en makkelijk te lezen is. Meer bepaald wordt de aandacht gevestigd op de toepassing van het volgende:

- taal
- lettertypes
- beschikbaarheid van andere formaten op verzoek
- standaardisatie van terminologie bij facturering en samenhang van de taal die op de factuur wordt gebruikt met de taal die in de verkoopsinformatie en contractdocumenten wordt gebruikt.

5.3. Overige initiatieven

Het Forum stelde een consumentengids samen voor mensen met een handicap en bejaarden om hen te informeren over verschillende telefoonkenmerken, telefoondiensten, informatie over facturering en hulp bij tarieven. Deze gids is beschikbaar in gewone druk, grote letters, braille, audio, onlineversie, en is gemakkelijk te lezen voor personen met een mentale beperking.⁴³

6. Nederland

De Telecommunicatiewet stelt dat er betaalbare diensten moeten beschikbaar zijn zodat de openbare telefoondienst toegankelijk is voor eindgebruikers met een fysieke handicap, op een niveau gelijkwaardig aan dat van andere eindgebruikers.

In het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen van de regulator ACM is dit verder uitgewerkt en wordt bepaald dat voor eindgebruikers die doof of slechthorend zijn of een spraakbeperking hebben, deze universele dienst moet bestaan uit een bemiddelingsdienst die tekst en beeld van gebarentaal omzet in gesproken taal en andersom.⁴⁴ Hiervoor werd een

⁴³ [http://www.askcomreg.ie/fileupload/File/AccEnglish3\(1\).pdf](http://www.askcomreg.ie/fileupload/File/AccEnglish3(1).pdf)

⁴⁴ ACM-besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (http://wetten.overheid.nl/BWBR0016698/geldigheidsdatum_09-09-2014)

Artikel 2.3a: "1. De in [artikel 9.1, eerste lid, onderdeel f, van de wet](#) genoemde dienst waardoor eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking toegang hebben tot de in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel b en e, van de wet genoemde diensten is de bemiddelingsdienst.

2. De bemiddelingsdienst ondersteunt de bij ministeriële regeling aangewezen standaarden.

3. De bemiddelingsdienst treft de voorzieningen die noodzakelijk zijn om oproepen van eindgebruikers met een auditieve beperking of spraakbeperking naar alarmnummers met voorrang te bemiddelen.

openbare aanbesteding uitgeschreven die werd gewonnen door KPN. Bij de tekstbemiddelingsdienst worden de gesproken woorden omgezet in tekst. Bij de beeldbemiddelingsdienst zitten tolken gebarentaal klaar om de gesproken taal om te zetten naar gebarentaal, en andersom. De beeldbemiddeling wordt verzorgd door geregistreerde tolken gebarentaal. De tekstbemiddeling is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar geopend. De beeldbemiddeling is op werkdagen van 7.00 tot 20.00 uur en in het weekend en op feestdagen van 10.00 tot 16.00 uur beschikbaar.⁴⁵

KPN factureert voor deze dienst ong. 0,50 euro per minuut aan de eindgebruiker. Bijkomend krijgt KPN voor de bemiddelingsdienst 750.000 euro staatssteun.⁴⁶

Tevens is wettelijk voorzien dat het tarief voor gebruik van de telefonische inlichtingendienst voor eindgebruikers met een visuele beperking is niet hoger dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer.

7. Noorwegen⁴⁷

Telenor⁴⁸ is belast met de universele dienst. Onder de universele dienst vallen speciale diensten voor personen met een handicap en andere eindgebruikers met speciale behoeften, nl. ⁴⁹ :

- teksttelefoondienst 149: de dienst wordt verstrekt door Telenor en biedt tekstgebaseerde overbrenging voor telefonische oproepen tussen horenden en gehoorgestoorden/doven. Teksttelefoons (telefoons die tekstgebaseerde communicatie mogelijk maken) worden verdeeld door de technische hulpcentra van de Noorse arbeids- en welzijnsdienst (NAV);
- doven/gehoorgestoorden die teksttelefoons krijgen van NAV en die klant zijn van Telenor, komen in aanmerking voor een terugbetaling van hun gesprekskosten tot 105 NOK per kwartaal;

4. Bij ministeriële regeling kunnen eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid van de bemiddelingsdienst, waaronder de te bemiddelen gesprekken, de openingstijden en de wachttijd voor aanvang van een door de dienst te bemiddelen gesprek. Ten aanzien van het bemiddelen van gesprekken in enerzijds real-time text en anderzijds gebarentaal kunnen verschillende eisen worden gesteld."

Artikel 2.3b: "1. De in [artikel 9.1, eerste lid, onderdeel f, van de wet](#) genoemde dienst waardoor eindgebruikers met een visuele beperking, toegang hebben tot de in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel d, genoemde dienst is de abonnee-informatiedienst.

2. Bij ministeriële regeling kunnen nadere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de abonnee-informatiedienst voor eindgebruikers met een visuele beperking."

Artikel 2.6: "1. De tarieven voor toegang tot een openbare betaaltelefoon, bedoeld in [artikel 9.1, eerste lid, onderdeel c, van de wet](#) zijn, uitgaande van de kosten, niet hoger dan redelijk.

2. Het tarief voor de telefoongids, bedoeld in [artikel 9.1, eerste lid, onderdeel d, van de wet](#) en voor de abonnee-informatiedienst, bedoeld in artikel 9.1, eerste lid, onderdeel e, van de wet is, uitgaande van de kosten, niet hoger dan redelijk.

3. Het tarief voor gebruik van de abonnee-informatiedienst voor eindgebruikers met een visuele beperking is voor de eindgebruiker niet hoger dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer."

Artikel 2.7: "Het tarief voor een gesprek dat door de bemiddelingsdienst wordt bemiddeld is voor de eindgebruiker niet hoger dan het tarief voor het bellen naar een geografisch nummer."

⁴⁵ KPN Teletolk: <https://www.kpnteletolk.nl/>

⁴⁶ <http://www.telecompaper.com/nieuws/kpn-voert-de-universele-dienst-uit-voor-doven--942612>

⁴⁷ <http://eng.npt.no/consumer/disabled/disabled/electronic-telecommunications-services-for-disabled-end-users>

⁴⁸ Telenor verzekert de universeledienstverlening.

⁴⁹ Agreement between the State (represented by the Ministry of Transport and Communications) and Telenor ASA on universal service obligations - Oslo, Norway, 1 September 2004
http://www.regjeringen.no/upload/kilde/sd/red/2005/0080/ddd/pdfv/247163-uso_avtale_-engelsk.pdf

- videotekstdienst van NAV: de videotekstdienst wordt aangeboden aan doven, gehorgestoorden en doofblinden. De dienst verstrekt overbrenging van gebaren of tekst van telefonische oproepen of gebaren/teksttolken vanop een afstand van rechtstreekse gesprekken tussen een gehorgestoorde en niet-gehoorgestoorde. De dienst is momenteel gratis en heeft beperkte openingsuren.
- Telefooninlichtingendienst met korting ("Opplýsningar 1881"). Blinden/slechtzienden kunnen na het indienen van een aanvraag bij Telenor, de telefooninlichtingendienst "Opplýsningar 1881" raadplegen tegen een verminderde prijs.

De universele dienst wordt gefinancierd door de aanbieder zelf via kruissubsidiëring.

De regulator NPT waakt erover dat eindgebruikers met een handicap en andere gebruikers met speciale behoeften toegang hebben tot elektronische-communicatiediensten en tot apparatuur die gelijkwaardig is aan wat de meerderheid van de eindgebruikers heeft. NPT moet ook ervoor zorgen dat onderzoek en ontwikkeling met betrekking tot dergelijke diensten wordt voortgezet.

8. Portugal⁵⁰

8.1. Universeledienst

De universeledienstverlener (NOS Comunicações PTC) voor wat betreft de geografische component van de universele dienst biedt gratis de volgende voorzieningen :

- versterker van de handset;
- licht voor melden van een oproep;
- facturen in braille;
- lijn naar vaste bestemming, waardoor de klant automatisch kan bellen naar een specifieke bestemming die hij ingesteld heeft;
- NOS is als aanbieder van de universele dienst verplicht om een korting van 50% te geven op het huurgeld van de vaste lijn aan gepensioneerden en leefloners.

PTC is momenteel de aanbieder van de universele telefooninlichtingendienst. PTC moet een aanbod hebben dat toegankelijk is voor blinden en slechtzienden; dit bestaat uit de mogelijkheid om per maand 20 gratis oproepen te maken naar de telefooninlichtingendienst (door middel van een virtuele telefoonkaart).

De universeledienstverplichtingen worden gefinancierd middels een fonds.

8.2. Maatregelen van toepassing op alle operatoren

⁵⁰ Bron: Ancacom, "ANACOM and the protection of disabled users", BEREC Accessibility Workshop 15.10.2013.

Een aantal operatoren neemt specifieke maatregelen voor personen met een handicap los van de bestaande wetgeving :

- PTC: draagbare versterker, geavanceerde analoge telefoontechnologie, een programma dat de tekst op desktop omzet in spraak, speciale tarieven, telefooninlichtingendiensten in braille ...
- TMN: bijv. mobiele telefoon met Portugese spraaksynthesizer ...
- VODAFONE bijv. speciale tarieven voor vast, mobiel en data ...
- OPTIMUS : Biedt een oplossing waarbij risicosituaties opgespoord kunnen worden, door personen met speciale behoeften of in speciale situaties vanop een afstand in het oog te houden en te lokaliseren, stelt protocollen op met verenigingen die mensen met een handicap steunen (giften van apparatuur met gratis communicatie en ondersteuning inzake onderhoud)...

8.3. Overige initiatieven

- klantencontactdienst - SERVIIN : dienst die doven in staat stelt te communiceren via gebarentaal in het Portugees met alle bedrijven of andere instanties die bij de dienst aangesloten zijn, alsook om online video-oproepen te doen. Met deze dienst is het mogelijk het Europese noodnummer - 112 te bereiken, alsook de voornaamste dienstverleners in Portugal;
- gids voor gebruikers met speciale behoeften om hen te informeren over
 - o oplossingen aangepast aan de handset voor het gebruik van vaste en mobiele telefoon- en internetdiensten, voor elke specifieke beperking (zicht, gehoor, begrip, beperkte mobiliteit, bejaarden)
 - o informatiediensten en klantenondersteuning
 - o facturering en telefoongidsen
 - o speciale prijzen voor gebruikers met speciale behoeften.

De informatie wordt georganiseerd volgens elke specifieke beperking (zicht, gehoor, begrip, beperkte mobiliteit, bejaarden). Dit werd voorbereid door ANACOM in samenwerking met dienstverleners en verenigingen die mensen met speciale behoeften vertegenwoordigen. De gids wordt bezorgd aan verenigingen die mensen met speciale behoeften vertegenwoordigen, in de relevante toegankelijkheidsversies, alsook aan consumentenverenigingen. De gids wordt tevens gepubliceerd op de consumentenwebsite van ANACOM;

- de websites van ANACOM (algemeen+consumenten) zijn uitgerust met toegankelijkheidsnavigatiemiddelen voor gebruikers met een beperking: tekstversie (zonder afbeeldingen en grafische voorstellingen), een versie met hoog contrast, een mobiele versie, speciale audiokenmerken en een tekstzoomfunctie voor slechtzienden.

9. Spanje⁵¹

⁵¹ Bron: Cullen International, "Equivalence in access and choice for disabled end users", gepubliceerd op 31-07-2014.

9.1. Universeledienst

Universeledienstverplichtingen ten bate van personen met een handicap omvatten :

- promoten van het bestaan van een voldoende en technologisch up-to-date aanbod van speciale eindtoestellen;
- geleidelijk de toegankelijkheid tot openbare betaaltelefoons verbeteren, aan het ministerie van Industrie, Toerisme en Handel wordt een uitvoerig plan voor verbeteringen voorgelegd;
- gratis verstrekken aan blinden/slechtzienden van facturen, berichten en andere informatie in braille of grote letters;
- onlinetelefoongidsen beschikbaar maken in toegankelijk formaat voor gebruikers met een handicap;
- blinden/slechtzienden op verzoek een maandelijks krediet van tien oproepen naar een dienst voor raadpleging van telefoonnummers aanbieden.

Financiering gebeurt door het Fonds.

9.2. Maatregelen van toepassing op alle operatoren

Het koninklijk besluit 1494/2007 stelt bijkomende regels vast met betrekking tot elementaire voorwaarden voor toegankelijkheid van nieuwe technologieën voor personen met een handicap, van toepassing op alle operatoren. Deze verplichtingen gelden vanaf 4 december 2009 voor alle nieuwe diensten en vanaf 4 december 2013 voor bestaande diensten die redelijkerwijs aangepast kunnen worden:

- contracten, facturen en andere informatie die online door telecomoperatoren wordt verstrekt, moet een toegankelijk formaat hebben;
- het ministerie van Sociale Zaken moet een toereikend en technologisch up-to-date aanbod van aangepaste mobiele handsets bevorderen.

Hiervoor ontvangen de operatoren staatssteun.

10. Verenigd Koninkrijk

In "General Condition 15" legt Ofcom een aantal diensten op alle vergunninghouders moeten verstrekken aan eindgebruikers met een beperking. Het betreft onder meer het volgende ⁵²:

- het aanbieden van gratis telefoongids- en telefooninlichtingendiensten in een vorm die gepast is om tegemoet te komen aan de behoeften van eindgebruikers met een handicap;
- de terbeschikkingstelling van een prioritaire storingsdienst;

⁵² Geconsolideerde versie "general conditions"

http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/telecoms/ga/GENERAL_CONDITIONS_AS_AT_26_DECEMBER_2013.pdf

- operatoren bieden teksttelefonie⁵³ aan waarbij de vergoeding niet hoger mag zijn dan de prijs van een “gewone” oproep tussen de beller en de opgebeldde persoon. Het aanbieden van teksttelefonie is gebonden aan bepaalde kwaliteitsvoorwaarden. Zo moet de teksttelefonie bvb. bruikbaar zijn op courant verkrijgbare eindapparatuur.
- eindgebruikers met een hoor- of spraakstoornis wordt via mobiele sms'en gratis toegang verleend tot nooddiensten door gebruik te maken van de noodnummers “112” en “999”;
- operatoren stellen gratis aan alle abonnees die blind of slechtziend zijn op hun verzoek de contracten en facturen beschikbaar in afdoend vergrote druk, in brailleschrift of een elektronisch formaat dat geschikt is;
- de operatoren verspreiden over deze diensten in gepaste formaten via gepaste kanalen voor eindgebruikers met een handicap de nodige informatie.

De kosten voor deze maatregelen worden gedragen door de operatoren.

Specifiek wat betreft de teksttelefoondienst betreft trok Ofcom Universal Service Condition 4 in, die BT vraagt een teksttelefoondienst te financieren en wholesaletoeegang te bieden aan gebruikers van andere communicatieproviders. BT heeft zijn voornemen bevestigd om een NGTR-dienst te ontwikkelen en een wholesaletoeegangsdienst te verstrekken voor andere communicatieverleneren.⁵⁴

11. Zweden⁵⁵

De regulator – PTS- biedt aan de eindgebruikers met een beperking volgende gratis diensten aan op basis van een openbare aanbesteding:

- Bildtelefoni.net: voor gebruikers van gebarentaal die horende mensen willen contacteren en vice versa, door middel van gebarentaal wordt in alle denkbare situaties hulp geboden via tolken;
- Texttelefoni.se: Verbindingsdienst voor teksttelefonie die onder andere doven in staat stelt om met horenden te communiceren. Via deze dienst kunnen ook tekstberichten verzonden worden. Texttelefoni.se werkt ook zodat mensen die niet doof geboren zijn hun stem kunnen gebruiken en tekst ontvangen, en personen met een spraakstoornis tekst kunnen verzenden en tegelijk horen wat gezegd wordt⁵⁶;
- Gratis telefooninlichtingendienst;
- Teletal: spraak- en geheugenondersteuning via telefonie:. Dit werkt met een tolk die tijdens de oproep aanwezig is en die spraak kan verstaan die voor velen moeilijk te verstaan is. Deze tolk kan helpen te interpreteren wat bijvoorbeeld een dokter zegt en verduidelijkt wat de persoon met de beperking wil uitdrukken;
- Gratis verzending van literatuur en kranten in braille.

Daarnaast is er financiering van “risicoprojecten” om nieuwe communicatieoplossingen voor personen met een handicap te verbeteren en te ontwikkelen.

⁵³ Teksttelefoon maakt de ontvangst en vertaling van spraakcommunicatie in tekst en de overbrenging van die tekst mogelijk, en vice versa.

⁵⁴ Ofcom, Review of Relay Services - Decision on the introduction of Next Generation Text Relay 17 oktober 2012 <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/relay-services-review-12/statement/statement.pdf>

⁵⁵ Bron, Sara Andersson, Swedish Post and Telecom Authority, “How to ensure innovative and accessible solutions for everyday life Sara Andersson, Swedish Post and Telecom Authority” BEREC Accessibility Workshop 15.10.2013.

⁵⁶ Bron: <http://www.pts.se/upload/Faktablad/En/Accessible%20communications%20for%20everyone.pdf>

PTS ontvangt voor deze diensten een overheidsfinanciering van 15 miljoen euro per jaar.