

De vertaling van deze pagina is automatisch geproduceerd met behulp van machinevertaling [\[Link\]](#). Machinevertalingen kunnen fouten bevatten die de duidelijkheid en nauwkeurigheid van de informatie kunnen schaden; de Ombudsman kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele afwijkingen. Voor de grootste mate van betrouwbaarheid en rechtszekerheid wordt verwezen naar de bronversie in het Engels (klik op de link hierboven). Meer informatie vindt u in ons [taal- en vertaalbeleid](#) [\[Link\]](#).

Besluit in de gezamenlijke onderzoeken in zaken 1337/2017/EA en 1338/2017/EA betreffende de toegankelijkheid voor slechtziende kandidaten tot selectieprocedures voor het werven van EU-ambtenaren, georganiseerd door het Europees Bureau voor personeelsselectie

Besluiten

Zaak 1338/2017/EA - Geopend op 14/03/2018 - Aanbeveling omtrent 14/12/2018 - Besluit over 03/06/2019 - Betrokken instellingen Europees Bureau voor personeelsselectie (Wanbeheer vastgesteld) | Europees Bureau voor personeelsselectie (Aanbeveling waarmee de instelling het eens is) |

Zaak 1337/2017/EA - Geopend op 14/03/2018 - Aanbeveling omtrent 14/12/2018 - Besluit over 03/06/2019 - Betrokken instellingen Europees Bureau voor personeelsselectie (Wanbeheer vastgesteld) | Europees Bureau voor personeelsselectie (Aanbeveling waarmee de instelling het eens is) |

De zaak betrof twee klachten van slechtziende kandidaten die deelnamen aan selectieprocedures voor het werven van EU-ambtenaren, die werden georganiseerd door het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO). De klagers werden geconfronteerd met problemen met de online aanvraagformulieren, die niet volledig toegankelijk waren voor mensen die 'schermlezers' gebruikten. Klagers waren ook van mening dat EPSO tijdens de computergebaseerde tests niet in hun speciale behoeften had voorzien, omdat zij de tests niet zelfstandig konden uitvoeren.

De Ombudsman oordeelde dat de acties van EPSO wanbeheer vormden. Zij adviseerde EPSO haar online aanvraagformulieren zo snel mogelijk volledig toegankelijk te maken voor visueel gehandicapte kandidaten. Ze beveelt EPSO ook aan een gedetailleerde tijdlijn op te stellen om ervoor te zorgen dat ondersteunende technologieën worden aangeboden aan kandidaten tijdens de computergebaseerde tests die plaatsvinden in testcentra over de hele wereld. Ten



slotte beveelt zij EPSO aan om kandidaten uitdrukkelijk te laten weten dat bepaalde maatregelen voor het voorzien in speciale behoeften, zoals ondersteunende technologieën, momenteel alleen beschikbaar zijn in specifieke stadia van selectieprocedures.

De Ombudsman is verheugd dat EPSO, naar aanleiding van haar aanbevelingen, de aan kandidaten verstrekte informatie over maatregelen heeft aangepast om in hun speciale behoeften te voorzien. Ze verwelkomt ook het voorstel van EPSO om visueel gehandicapte kandidaten in staat te stellen tests via de computer op een andere locatie uit te voeren met behulp van technologieën voor externe toegang. De Ombudsman is echter niet volledig tevreden met de door EPSO voorgestelde termijn voor het volledig toegankelijk maken van het online aanvraagformulier. Daarom sluit zij haar onderzoek af door deze aanbeveling aan EPSO te herhalen en de andere zaken als afgewikkeld te beschouwen.

Achtergrond van het onderzoek

1. De klagers, die visueel gehandicapt zijn, hebben deelgenomen aan selectieprocedures die in 2016 en 2017 door het Europees Bureau voor personeelselectie (EPSO) werden georganiseerd. Zij hadden problemen met het gebruik van het online aanvraagformulier — met inbegrip van het formulier voor het aanvragen van maatregelen om tegemoet te komen aan hun bijzondere behoeften („redelijke accommodatie” [1]) — en met de computertests waar zij zaten, aangezien deze geen rekening hielden met de toegankelijkheidsbehoeften van slechtzienden.
2. De klagers hebben deze problemen herhaaldelijk aan de orde gesteld bij EPSO.
3. De klagers waren ontevreden over de reactie van EPSO en wendden zich tot de Ombudsman.

Het onderzoek

4. In de loop van het onderzoek heeft de Ombudsman EPSO gevraagd om specifieke vragen te beantwoorden en een vergadering met EPSO te houden.
5. In december 2018 heeft de Ombudsman vastgesteld dat het optreden van EPSO wanbeheer vormde en drie aanbevelingen deed om dit aan te pakken. EPSO heeft de Ombudsman in maart 2019 geantwoord [2]

De bevindingen van de Ombudsman inzake wanbeheer en aanbevelingen

6. De Ombudsman merkte op dat de klagers eerst hun bezorgdheid uitten bij EPSO over de toegankelijkheid van het online aanvraagformulier voor gebruikers van schermlezers [3] in



2016. Op dat moment legde EPSO uit dat een nieuw „kandidaatportaal”, dat werd ontwikkeld door het directoraat-generaal Informatica van de Europese Commissie (DG DIGIT), een online aanvraagformulier zou bevatten dat volledig toegankelijk is voor slechtzienden. Dit portaal zou in het voorjaar van 2017 zijn afgerond. Het project werd echter in september 2017 opgeschort en EPSO kon geen datum voor de lancering ervan specificeren. Als gevolg daarvan bleven personen met een visuele handicap problemen ondervinden bij het aanvragen van selectieprocedures van EPSO. De Ombudsman constateerde dat deze vertraging wanbeheer vormde.

7. De klagers waren ook bezorgd over het feit dat zij, terwijl zij om schermlezers en „refreshable braille displays” [4] verzochten, in plaats daarvan brailletranscripties van de tests en een waarneembare assistent kregen. De Ombudsman benadrukte dat het voor het waarborgen van hun waardigheid en gelijkheid met andere personen van essentieel belang is om personen met een handicap in staat te stellen de tests in een selectieprocedure te volgen. Ondersteunende technologieën zijn daarbij van cruciaal belang. Aangezien visueel gehandicapten vaak afhankelijk zijn van ondersteunende technologieën, moet EPSO deze technologieën op verzoek zo veel mogelijk ter beschikking stellen wanneer zij in selectieprocedures computertests moeten afleggen. Het is niet passend om te verwachten dat kandidaten tests afleggen onder omstandigheden die totaal vreemd zijn voor hen, aangezien dit negatieve gevolgen kan hebben voor hun prestaties. De Ombudsman stelde derhalve vast dat de praktijk van EPSO op dit gebied wanbeheer vormt.

8. Ten slotte merkte de Ombudsman op dat, hoewel de aanvragers ervan op de hoogte werden gesteld dat de door EPSO ter beschikking gestelde maatregelen om in hun behoeften te voorzien, kunnen verschillen van de gevraagde maatregelen, EPSO niet uitdrukkelijk heeft verklaard dat ondersteunende technologieën niet beschikbaar zijn voor computergebaseerde tests wanneer deze worden uitgevoerd in testcentra over de hele wereld. De Ombudsman was van mening dat dit gebrek aan passende informatie wanbeheer vormde.

9. Op basis van haar onderzoek deed de Ombudsman **drie aanbevelingen** aan EPSO :

1. EPSO moet ervoor zorgen dat zijn online sollicitatieformulier voor selectieprocedures zo spoedig mogelijk volledig in overeenstemming is met de toegankelijkheidseisen voor slechtziende kandidaten;

2. EPSO moet een gedetailleerd tijdschema opstellen voor het beschikbaar stellen van ondersteunende technologieën voor kandidaten tijdens de computertests die plaatsvinden in testcentra over de hele wereld;

3. EPSO moet kandidaten uitdrukkelijk meedelen dat bepaalde „redelijke accommodatie”-opties, zoals ondersteunende technologieën, momenteel alleen beschikbaar zijn in specifieke fasen van de selectieprocedures.

Antwoord van EPSO op de aanbevelingen van de



Ombudsman en de opmerkingen van klager

Eerste aanbeveling: Toegankelijkheid van het online aanvraagformulier

10. EPSO is bezig met de vervanging van zijn huidige IT- *talentensysteem* voor selectieprocedures, met inbegrip van het online aanvraagformulier. Het nieuwe IT-systeem zal naar verwachting eind 2020 operationeel zijn. In de tussentijd zal EPSO de kandidaten waar nodig bijstand en toegankelijke formaten van het sollicitatieformulier bieden. EPSO merkte voorts op dat het regelmatig de toegankelijkheid van zijn website beoordeelt en dat zijn website uiterlijk eind 2019 moet voldoen aan de richtsnoeren voor toegankelijkheid van webinhoud 2.0, niveau AA [5] .

11. Klager [6] stelde met genoeg vast dat EPSO de toegankelijkheid verbetert door te voorzien in een nieuw online aanvraagformulier en een nieuw IT-systeem voor selectieprocedures.

12. Wat de toegankelijkheid van de website van EPSO betreft, merkte klager echter op dat het World Wide Web Consortium (W3C) momenteel WCAG 2.1-toegankelijkheidsnormen aanbeveelt en dat EPSO aan de nieuwste eisen moet voldoen.

Tweede aanbeveling: Ondersteunende technologieën beschikbaar stellen tijdens computergebaseerde tests

13. EPSO zei dat het vanwege technische en infrastructurele beperkingen onmogelijk is te garanderen dat ondersteunende technologieën kunnen worden geleverd in 89 testcentra wereldwijd. Zij stelde echter voor om kandidaten met een visuele beperking in staat te stellen computergebaseerde tests buiten de locatie uit te voeren via technologie voor toegang op afstand (met „op afstand proctoring”). Op deze manier kunnen kandidaten met een visuele beperking de tests vanuit hun huis afleggen zonder dat ze hoeven te reizen, terwijl ze de ondersteunende technologie gebruiken waarmee ze vertrouwd zijn.

14. EPSO voegde eraan toe dat het moeilijk is om het exacte tijdschema voor de uitvoering van dit voorstel aan te geven en dat het de Ombudsman op de hoogte zal houden. In de tussentijd zal het de kandidaten alle maatregelen blijven aanbieden die momenteel van kracht zijn.

15. Klager was het erover eens dat computergebaseerde tests via proctoring op afstand inderdaad een ideale oplossing kunnen zijn als een dergelijk systeem compatibel is met ondersteunende technologieën thuis.

16. In antwoord op de verklaring van EPSO dat een nauwkeurig tijdschema voor de implementatie van dit systeem niet kan worden vastgesteld, wees klager erop dat visueel gehandicapten in de tussentijd tijdens de computertests niet op ondersteunende technologieën



kunnen vertrouwen. Het doen van computergebaseerde tests met behulp van een assistent kan niet worden beschouwd als een ideale oplossing op het gebied van toegankelijkheid, zei ze.

Derde aanbeveling: Informatie aan de kandidaten over maatregelen om tegemoet te komen aan bijzondere behoeften

17. EPSO heeft de Ombudsman meegedeeld dat het de relevante informatie op zijn website heeft bijgewerkt overeenkomstig haar aanbeveling. [7] De tekst op de website luidt nu:

„Houd er rekening mee dat ondersteunende technologie op dit moment alleen mogelijk is in de fase van het beoordelingscentrum in Brussel. EPSO werkt momenteel aan uitbreiding van het toepassingsgebied om het gebruik van ondersteunende technologie in andere fasen van het selectieproces en voor verschillende soorten tests mogelijk te maken. In de tussentijd zullen we uw behoeften blijven analyseren en u hulp en ad-hocaccommodaties bieden om u in staat te stellen de tests in de best mogelijke omstandigheden af te leggen. Alle andere accommodaties zijn mogelijk in verschillende fasen van het selectieproces.”

EPSO voegde eraan toe dat het de desbetreffende webpagina in 2019 zal bijwerken om meer informatie te geven over zijn gelijkheids- en diversiteitsbeleid en om getuigenissen van personeelsleden met een handicap te delen. EPSO zal praktische instrumenten zoals handleidingen, brochures en video's verder ontwikkelen om beter uit te leggen hoe het geschikt is voor kandidaten met speciale behoeften.

18. Klager was ingenomen met het feit dat EPSO de relevante informatie op zijn website heeft bijgewerkt, en merkte op dat dit de procedure transparanter maakt.

Beoordeling van de Ombudsman na de aanbeveling

19. De Ombudsman waardeert de inspanningen die EPSO levert om zijn online aanvraagformulier volledig in overeenstemming te brengen met de toegankelijkheidseisen voor slechtziende kandidaten, maar is teleurgesteld over het tijdschema dat het aangeeft, namelijk eind 2020.

20. In haar aanbeveling drong de Ombudsman er bij EPSO op aan dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Zij wijst erop dat het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap in 2015 de EU heeft aanbevolen de nodige maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de toegankelijkheidsnormen op haar websites volledig worden toegepast.[8] Bovendien ondervonden de klagers voor het eerst problemen met de toegang tot het online aanvraagformulier van EPSO in 2016. Hoewel de Ombudsman begrijpt dat er moeilijkheden zijn geweest bij de ontwikkeling van het nieuwe IT-instrument, waarvan sommige buiten de controle van EPSO liggen, is een verdere vertraging tot eind 2020 moeilijk te rechtvaardigen.



21. Zoals de klager opmerkt (zie paragraaf 12), evolueren de normen op dit gebied en stijgen de verwachtingen. Gezien de verklaring van het VN-comité dat de EU-instellingen „*geen rolmodellen zijn met betrekking tot de tewerkstelling van personen met een handicap*” en zijn aanbeveling dat de EU „*de werkgelegenheid voor personen met een handicap*” [9] verhoogt, is het van bijzonder belang dat het eerste toegangspunt voor personen die voor de EU-administratie willen werken, namelijk het online aanvraagformulier van EPSO, volledig toegankelijk is. Als zodanig bevestigt de Ombudsman haar bevinding van wanbeheer met betrekking tot de toegankelijkheid van het online aanvraagformulier van EPSO en moedigt hij EPSO aan zijn inspanningen op dit punt op te voeren.

22. Wat de **tweede aanbeveling** betreft, is de Ombudsman ingenomen met de door EPSO voorgestelde oplossing om computertests in te voeren via „proctoring op afstand” voor kandidaten met een visuele beperking. Ze is blij dat het voorstel verder gaat dan alleen kandidaten de mogelijkheid bieden om zelfstandig de computertests in een testcentrum te doen. De oplossing van EPSO stelt kandidaten in staat om de tests af te leggen onder omstandigheden waarmee ze volledig vertrouwd zijn, bijvoorbeeld door gebruik te maken van hun eigen pc/laptop en de schermlezer van hun keuze.

23. In haar aanbeveling heeft de Ombudsman EPSO verzocht een gedetailleerd tijdschema op te stellen voor het beschikbaar stellen van ondersteunende technologieën voor kandidaten tijdens de computertests. De Ombudsman verwacht dat EPSO een tijdschema bedenkt voor de alternatieve oplossing die het voorstelt en de relevante informatie op zijn website zal publiceren.

24. Wat de **derde aanbeveling** betreft, is de Ombudsman ingenomen met het feit dat EPSO zijn website heeft bijgewerkt om kandidaten te informeren over de beschikbaarheid van ondersteunende technologieën. Zij is voorts ingenomen met het voornemen van EPSO om de informatie die beschikbaar is op de webpagina over gelijke kansen uit te breiden.

25. De Ombudsman merkt op dat EPSO kandidaten momenteel meedeelt dat „[a]ll **andere accommodaties mogelijk zijn in verschillende fasen van het selectieproces**”. De Ombudsman begrijpt deze verklaring als zodanig dat andere maatregelen niet in **alle** stadia mogelijk zijn. Indien dit het geval is, dringt zij er bij EPSO op aan zo nauwkeurig mogelijk te zijn in de informatie die het aan de kandidaten verstrekt. Het is belangrijk dat kandidaten van tevoren kunnen achterhalen welke maatregelen beschikbaar zijn om in elke fase van de selectieprocedure tegemoet te komen aan hun behoeften.

Conclusie

Op basis van haar onderzoek sluit de Ombudsman deze zaak af met de volgende conclusie:

De Ombudsman bevestigt haar bevinding van wanbeheer met betrekking tot haar eerste aanbeveling. Aangezien EPSO haar tweede en derde aanbevelingen heeft aanvaard, is de Ombudsman van mening dat deze kwesties zijn opgelost.



De klagers en EPSO zullen van dit besluit in kennis worden gesteld.

Emily O'Reilly

Europese Ombudsman

Straatsburg, 03/06/2019

[1] Volgens de definitie in het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap betekent „redelijke accommodatie” noodzakelijke en passende wijzigingen en aanpassingen die geen onevenredige of onnodige last opleggen, indien nodig in een bepaald geval, om personen met een handicap het genot of de uitoefening van alle mensenrechten en fundamentele vrijheden op voet van gelijkheid met anderen te waarborgen. Het verdrag is beschikbaar op de volgende link:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
[Link]

[2] Alle documenten met betrekking tot het onderzoek, met inbegrip van de brief van de Ombudsman tot opening van het onderzoek, het antwoord van EPSO, het verslag van de vergadering, de aanbevelingen van de Ombudsman en het antwoord van EPSO op de aanbevelingen zijn beschikbaar op: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583>
[Link]

[3] Een schermlezer is een softwaretoepassing waarmee de gebruiker kan „horen” of „lezen” wat gewoonlijk wordt „gezien” op een scherm inclusief de digitale inhoud. Het kan gebruikers informatie verschaffen via spraak- en geluidsuitvoer (tekst naar spraak) of in braille (met andere woorden, de inhoud in braille overschrijven met behulp van een verversbaar braillescherm), op zichzelf of in combinatie.

[4] Zie voetnoot hierboven.

[5] Deze richtlijnen zijn ontwikkeld door het World Wide Web Consortium (W3C) in 2008, met hulp van individuen en organisaties over de hele wereld. Ze leggen uit hoe webcontent toegankelijker kan worden gemaakt voor mensen met een handicap. Er zijn drie niveaus van betrokkenheid: nalevingsniveaus A, AA en AAA.

[6] Een van de klagers heeft bij de Ombudsman opmerkingen over het advies van EPSO ingediend.

[7] https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2 [Link]



[8] Afsluitende opmerkingen over de uitvoering door de EU van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, 2 oktober 2015. Zie de punten 82-83.

[9] Afsluitende opmerkingen over de uitvoering door de EU van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, 2 oktober 2015. Zie de punten 88-89.