

Reactie Valys:

*“Onze klantenservice zal contact opnemen met Dhr. Smale om de problemen die hij ervaart te bespreken. Het is bekend dat de chat in combinatie met bijvoorbeeld text-to-speech software op sommige devices beperkend werkt bij het boeken van een reis. De chat is uitgesloten van de toegankelijkheidsverklaring die rust op het platform, dit houdt voor ons echter niet in dat de wel digitaal toegankelijke functionaliteiten hierdoor geblokkeerd mogen worden. Wij verwachten dat wij voor Dhr. Smale en andere pashouders die hier hinder van ondervinden op korte termijn een tijdelijke oplossing hebben, zodat zij weer probleemloos online de reizen kunnen boeken. In de tussentijd werken wij aan een structurele oplossing voor dit probleem.*

*Ik vind het vervelend om te vernemen dat de klacht in het verleden niet lijkt te zijn opgepakt. Juist omdat wij het enorm belangrijk vinden dat onze pashouders op inclusieve wijze gebruik kunnen maken van onze online platforms. Zoals hierboven aangegeven nemen wij op korte termijn contact op met Dhr. Smale om goed te begrijpen waar hij tegenaan loopt, zijn ervaring helpt ons immers om te komen tot de structurele oplossing van het probleem die wij voor ogen hebben.”*