|  |  |
| --- | --- |
| **Sjabloon toegankelijkheidsverklaring** | **Uitleg & rechtsgrondslag** |
| **Toegankelijkheidsverklaring voor [MijnDienst]***Laatst bijgewerkt: [datum]***Inleiding**[MijnDienst] zet zich in voor toegankelijkheid en inclusiviteit. We willen dat al onze klanten, inclusief mensen met een handicap, onze [website en apps] succesvol kunnen gebruiken. Deze toegankelijkheidsverklaring legt uit wat de toegankelijkheidsfuncties van [MijnDienst] zijn, hoe we voldoen aan de vereisten van de [Europese toegankelijkheidswet - NATIONALE WETGEVING], en wat we doen om de toegankelijkheid te handhaven en te verbeteren. De verklaring heeft betrekking op het online [e-commerce platform]"[MijnDienst]" ([website en apps]). [We hebben [MijnDienst] zo ontworpen dat het voldoet aan de **WCAG 2.1 Level AA** richtlijnen en de **EN 301 549** Europese toegankelijkheidsstandaard, wat betekent dat onze service toegankelijk zou moeten zijn voor een breed scala aan gebruikers].We herzien deze verklaring regelmatig wanneer we onze service verbeteren. | Introduceert duidelijk de wettelijke context en toont de intentie tot naleving (Artikel 13(2) EAA, Bijlage V). Verwijzing naar geharmoniseerde normen (EN 301 549, WCAG 2.1 AA) ondersteunt wettelijke naleving onder Bijlage V, Punt 2. |
| **Service Overzicht**[MijnDienst][is een online winkel waar gebruikers huishoudelijke artikelen en kruidenierswaren kunnen bekijken en kopen. Klanten kunnen producten zoeken, beschrijvingen en recensies lezen, artikelen aan een winkelwagentje toevoegen en veilig afrekenen met verschillende betaalopties. De dienst is beschikbaar als website en als mobiele applicatie. Deze beschrijving wordt gegeven om context te geven over wat [MijnDienst] is.][Je kunt deze toegankelijkheidsverklaring aanpassen aan jouw behoeften door onze toegankelijkheidswidget te openen en te gebruiken om de ervaring aan te passen aan jouw profiel.][Een opmerking over toegankelijke formaten: Je kunt deze beschrijving op verzoek verkrijgen in alternatieve formaten - zoals grote letters, braille of audio). | Bijlage V, Punt 1(a) vereist expliciet een algemene, toegankelijke beschrijving van de dienst. De beschikbaarheid van meerdere formaten zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de bredere toegankelijkheidsdoelen van de EAA en aan de mondelinge/schriftelijke formaatvereiste van artikel 13, lid 2. |
| **Hoe [MijnDienst] te gebruiken (Toegankelijkheid & bediening)**We streven ernaar om [MijnDienst] eenvoudig te gebruiken te maken voor iedereen. Hier volgt een overzicht van de navigatie en bediening van onze service:[- **Navigatie:** In het hoofdmenu van de website bovenaan elke pagina kun je naar productcategorieën, aanbiedingen en je account springen. Als je een toetsenbord of hulpmiddel gebruikt, kun je door links en knoppen navigeren met de **Tab-toets** en een geselecteerd item activeren met **Enter**. Een zichtbare focusindicator markeert het element waarop je je bevindt. We bieden ook een link "Ga naar de hoofdinhoud" als eerste item op elke pagina, zodat gebruikers met een toetsenbord terugkerende kopteksten kunnen overslaan.][- **Zoeken en productinformatie:** Bovenaan staat een zoekbalk; typ trefwoorden in en er verschijnen suggesties. Je kunt door de resultaten navigeren met de pijltjes op het toetsenbord. Elke productpagina heeft de producttitel, afbeelding, prijs en beschrijving. **Alle afbeeldingen hebben tekstbeschrijvingen** die door schermlezers worden aangekondigd, zodat gebruikers met een visuele beperking dezelfde informatie krijgen. Als je daar de voorkeur aan geeft, kun je onze "lijstweergave" gebruiken die items in een lijst met alleen tekst weergeeft (knop bovenaan de productlijst).][- **Accounts en afrekenen:** Om een account aan te maken moet je een formulier invullen met je naam, e-mailadres, enzovoort. Onze formulieren hebben duidelijke labels en instructies. Als je een verplicht veld overslaat, verschijnt er een foutmelding in tekst die aan gebruikers van schermlezers wordt meegedeeld en waarin wordt uitgelegd wat er moet worden gecorrigeerd. Afrekenen is opgedeeld in stappen (Verzending → Betaling → Beoordeling); je kunt hierin navigeren via de knoppen "Volgende" en "Terug" (allemaal toegankelijk voor toetsenbordgebruikers). We stellen geen strikte tijdslimieten in op de formulieren; als je meer tijd nodig hebt, zal de sessie niet onverwachts time-out gaan.][- **Toegankelijkheidsfuncties:** We hebben functies toegevoegd om verschillende behoeften te ondersteunen. De toegankelijkheidswidget kan worden geopend om de site aan te passen aan verschillende behoeften door op het pictogram te tikken dat zichtbaar is op de site en vervolgens de tekstgrootte, regelhoogte, contrast en nog veel meer aan te passen.]Als je meer uitleg nodig hebt over het gebruik van een onderdeel van [MijnDienst], raadpleeg dan ons [Helpcentrum] voor handleidingen, of neem contact op met onze support voor persoonlijke hulp. We streven ernaar om elke extra beschrijving of uitleg te geven die nodig is om de service soepel te laten werken. | Bijlage V, Punt 1(b) schrijft beschrijvingen en uitleg voor die nodig zijn voor gebruikers, in het bijzonder mensen met een handicap, om de werking van de dienst te begrijpen. Expliciete verwijzingen naar toegankelijkheidsfuncties en navigatiehulpmiddelen zorgen voor duidelijke praktische naleving. |
| **Naleving toegankelijkheid (hoe we voldoen aan de vereisten)**We hebben [MijnDienst] getoetst aan de eisen van de [Europese toegankelijkheidswet (bijlage I) - NATIONALE WETGEVING] en ervoor gezorgd dat onze service hieraan voldoet:**- Waarneembaar:** [We bieden tekstalternatieven voor niet-tekstuele inhoud. Alle afbeeldingen, pictogrammen en media hebben beschrijvende **alt-tekst** of labels. Audio-inhoud gaat vergezeld van transcripties. Informatie wordt nooit alleen door kleur overgebracht (verplichte formuliervelden worden bijvoorbeeld aangegeven met tekst en symbolen, niet alleen met een kleur). We handhaven een logische structuur met koppen en lijsten zodat gebruikers van schermlezers effectief kunnen navigeren. Inhoud is aanpasbaar; je kunt de tekstgrootte aanpassen en de interface blijft bruikbaar. We gebruiken voldoende kleurcontrast voor tekst en belangrijke afbeeldingen en voldoen aan de aanbevolen contrastverhoudingen (minstens 4,5:1 voor normale tekst). Alle audio die wordt afgespeeld (geen enkele speelt automatisch af, behalve korte geluidssignalen) heeft knoppen om het volume te stoppen of aan te passen.]**- Bedienbaar:** [Alle functionaliteit op [MijnDienst] is beschikbaar via **het toetsenbord** (of toetsenbord-achtige hulptechnologie). Dit omvat menu's, links, formulieren, schuifregelaars en interactieve besturingselementen. Toetsenbordfocus is goed zichtbaar. We hebben overgeslagen links en ARIA herkenningspunten geïmplementeerd om navigatie door hulptechnologie te vergemakkelijken. Er zijn geen toetsenbordvallen (je kunt vrij in en uit alle onderdelen navigeren). Voor carrousels of dynamische inhoud kunnen gebruikers zelf de timing bepalen (pauze, handmatige voortgang). We gebruiken geen knipperende inhoud boven de drempel die aanvallen zou kunnen veroorzaken. Ook zijn standaard sneltoetsen (zoals pijltjestoetsen in dropdown menu's) ingeschakeld zonder dat ze interfereren met ondersteunende technologie.]**- Begrijpelijk:** [We schrijven inhoud in duidelijke, eenvoudige taal. Instructies en foutmeldingen zijn duidelijk. Als bijvoorbeeld bij het afrekenen een betaling mislukt, verschijnt er een bericht als "Betaling niet gelukt, controleer uw kaartgegevens of probeer een andere methode". De lay-out en navigatie zijn consistent op de hele site - overal verschijnen dezelfde menu-items in dezelfde volgorde. We ondersteunen gangbare conventies (een vraagtekenpictogram opent bijvoorbeeld altijd hulp voor dat veld). Als we een ongebruikelijke term of afkorting gebruiken, geven we uitleg (als je bijvoorbeeld met de muis over een afkorting beweegt, wordt de volledige vorm getoond). Onze webpagina's hebben de juiste titels en focusvolgorde zodat gebruikers niet in de war raken. De leesvolgorde van de inhoud is logisch. In formulieren detecteren en corrigeren we kleine invoerfouten (zoals de opmaak van telefoonnummers) waar mogelijk om gebruikers te helpen.]**- Robuust:** [We bouwen ons platform met moderne HTML5- en ARIA-technieken, zodat het goed werkt met een reeks browsers en ondersteunende technologieën. We testen [MijnDienst] met **schermlezers** (zoals NVDA en JAWS op Windows, VoiceOver op Mac en iOS) om te bevestigen dat alle interactieve elementen correct worden aangekondigd en kunnen worden bediend. We testen ook met schermvergroting en hoge contrastmodi. De site is gecodeerd om bekende bugs of conflicten met hulptechnologie te vermijden. We streven naar compatibiliteit met de huidige versies van de belangrijkste hulpmiddelen. Onze code volgt de best practices van WCAG en EN 301 549 voor robuuste implementatie, wat betekent dat de site toegankelijk blijft, zelfs als de technologie evolueert.]*Normen:* [Op basis van het bovenstaande voldoen we aan **WCAG 2.1 Niveau AA** voor webinhoud en passen we **EN 301 549** criteria toe om toegankelijkheid te garanderen. Voldoen aan deze normen creëert een vermoeden van conformiteit met de vereisten van de EAA].[We hebben een interne audit uitgevoerd om de naleving te controleren en we blijven testen en verbeteren (zie Paragraaf 5 hieronder).[We hebben een externe audit uitgevoerd om de naleving van Accessiway te controleren en we blijven testen en verbeteren (zie Sectie 5 hieronder).] | Bijlage V, Punt 1(c) vereist een expliciete beschrijving van de naleving van de relevante EAA Bijlage I toegankelijkheidsvereisten. Overeenstemming met geharmoniseerde normen (EN 301 549 en WCAG 2.1 AA) voldoet aan het in de EU-wetgeving vastgelegde "vermoeden van conformiteit" (Bijlage V, Punt 2). |
| **Voortdurende controle en onderhoud**Toegankelijkheid is voor ons geen eenmalige inspanning - het is een continu proces. Zo zorgen we ervoor dat [MijnDienst] na verloop van tijd toegankelijk blijft:[- We hebben een **Toegankelijkheidsteam** (inclusief een toegankelijkheidscoördinator) dat toeziet op de toegankelijkheid van [MijnDienst]. Dit team controleert alle nieuwe functies of belangrijke wijzigingen op mogelijke gevolgen voor de toegankelijkheid *voordat* ze worden uitgebracht.][- Onze ontwikkelaars en content creators krijgen regelmatig **training in toegankelijk ontwerp** (bijvoorbeeld training over ARIA technieken, kleurcontrast, het schrijven van beschrijvende linktekst). We houden iedereen op de hoogte van de beste praktijken op het gebied van toegankelijkheid.][- We gebruiken **geautomatiseerde testprogramma's** die zijn geïntegreerd in ons ontwikkelproces om veelvoorkomende toegankelijkheidsproblemen (zoals ontbrekende alt-tekst of formulierlabeling) in een vroeg stadium op te sporen. Elke code-update doorloopt deze controles.][- **Regelmatige audits:** We voeren minstens twee keer per jaar uitgebreide toegankelijkheidscontroles uit. Dit omvat handmatige tests door experts die gebruik maken van ondersteunende technologieën.][We hebben Accessiway ingehuurd om samen met ons jaarlijkse audits uit te voeren.][We schakelen ook af en toe externe auditors in voor om een objectieve beoordeling te krijgen. Bevindingen van alle audits worden gedocumenteerd en we verhelpen alle geconstateerde problemen zo snel mogelijk.]**[Feedback van gebruikers:** We moedigen gebruikers actief aan om problemen te melden (zie sectie Contact). Wanneer we een toegankelijkheidgerelateerde klacht of vraag ontvangen, wordt deze geregistreerd in ons volgsysteem en bekeken door het Toegankelijkheidsteam. We behandelen deze met prioriteit - we brengen vaak kleine fixes uit in onze volgende updatecyclus, specifiek om door gebruikers gemelde problemen aan te pakken.]**[Actueel blijven:** We houden updates van standaarden en regelgeving in de gaten. Als WCAG 2.2 of 3.0 bijvoorbeeld wordt geïntroduceerd, plannen we een evaluatie aan de hand van die criteria. Op dezelfde manier zijn we ons bewust van evoluerende ondersteunende technologiepatronen en houden we daar rekening mee in onze ontwerpupdates.][Ons doel is voortdurende verbetering. Toegankelijkheidsoverwegingen zijn opgenomen in onze product roadmap. We voeren ook regelmatig gebruikerstests uit met mensen met een beperking om feedback uit de praktijk te krijgen over de bruikbaarheid van onze service.]Door deze maatregelen zorgen we ervoor dat [MijnDienst] niet alleen **nu aan de toegankelijkheidseisen voldoet**, maar dat ook blijft doen als het groeit. We houden documentatie bij van al deze processen en kunnen op verzoek meer details geven. | Bijlage V, punt 3, geeft expliciet de opdracht om doorlopende processen aan te tonen die een voortdurende naleving garanderen. Het duidelijk beschrijven van operationele processen voor toegankelijkheidsbeheer (audits, training, probleembeheer) is in lijn met deze wettelijke eis. |
| **Bekende beperkingen en alternatieven** *(indien van toepassing)*We zijn niet op de hoogte van belangrijke delen van [MijnDienst] die ontoegankelijk zijn. Alle belangrijke functies zijn gebouwd om aan de vereiste normen te voldoen. Er zijn een paar kleine beperkingen:[**PDF-facturen:** Wanneer je een aankoop afrondt, kun je een orderfactuur downloaden als PDF. Sommige van deze PDF's van eerdere bestellingen waren niet volledig getagd voor toegankelijkheid. We zijn bezig om ervoor te zorgen dat alle downloadbare documenten toegankelijk zijn. Als je in de tussentijd een ontoegankelijke PDF tegenkomt, kun je een HTML- of tekstversie aanvragen door contact op te nemen met de klantenservice.][**Inhoud van derden:** Onze site bevat inhoud van derden (zoals een ingebedde productbeoordelingswidget van een externe aanbieder). Hoewel we ernaar streven om toegankelijke oplossingen te kiezen, kunnen er aspecten van widgets van derden zijn waar we geen directe invloed op hebben. We hebben een probleem met betrekking tot de zichtbaarheid van de toetsenbordfocus in de beoordelingswidget gemeld aan de leverancier en wachten op een update. Als dit een probleem oplevert, kun je onze alternatieve lijst met beoordelingen in platte tekst gebruiken, die op verzoek verkrijgbaar is.]We zullen deze verklaring bijwerken zodra deze problemen zijn opgelost. We streven naar volledige toegankelijkheid in elk aspect en ons team werkt actief aan alle resterende hiaten. | Hoewel dit niet direct wordt voorgeschreven door Bijlage V, is transparantie over bekende beperkingen in overeenstemming met de best practices die zijn vastgelegd in de Richtlijn inzake webtoegankelijkheid (EU-richtlijn 2016/2102) en getuigt het van proactief nalevingsbeheer.In dit gedeelte kun je onderdelen van de service vermelden die niet volledig toegankelijk zijn, met redenen en alternatieven. Op dit moment streeft [MijnDienst] naar volledige naleving, maar we nemen dit sjabloononderdeel op als voorbeeld. |
| **Claim voor onevenredige belasting** *(indien van toepassing)*[MijnDienst] [is ontworpen om aan alle toepasselijke eisen te voldoen. We **claimen geen vrijstelling of onevenredige belasting** voor het voldoen aan de toegankelijkheidseisen.]*(Als we in de toekomst te maken krijgen met een situatie waarin een bepaalde nieuwe eis een onevenredige belasting zou vormen, zullen we de beoordeling uitvoeren volgens de criteria van Bijlage VI en deze verklaring dienovereenkomstig bijwerken, inclusief de rechtvaardiging en welke alternatieven we bieden.)* | Dit onderdeel moet alleen worden gebruikt als je een specifieke uitzondering claimt onder artikel 14 van de EAA voor een eis waaraan niet wordt voldaan vanwege onevenredige belasting. In dit voorbeeld gaan we ervan uit dat dit niet het geval is, dus laten we dit onderdeel weg. Indien nodig kun je hier documenteren aan welke eis niet kan worden voldaan, waarom (kosten, etc.), en eventuele tijdlijnen om die beslissing te herzien. |
| **Feedback en contactgegevens**We waarderen de input van onze gebruikers, vooral als iets niet werkt voor jou. Als je problemen hebt met de toegang tot een deel van [MijnDienst], een toegankelijkheidsprobleem ontdekt of suggesties hebt voor verbetering, laat het ons dan weten.[**E-mail:** accessibility@mysite.com][**Telefoon (gratis):** *+49-800-12-34* (bereikbaar ma-vr, 9:00-17:00). Ons ondersteuningsteam kan je deze verklaring telefonisch voorlezen of je helpen bij het gebruik van de service.][**Post:** Toegankelijkheidsteam, [MijnDienst] Corp, 123 Market St, 1000 City, Country.]Wanneer je contact met ons opneemt, geef dan zoveel mogelijk details over het probleem (welke pagina of functie, wat er gebeurde en welke ondersteunende technologie je gebruikt, indien van toepassing). We zullen je feedback [binnen 2 werkdagen bevestigen en ons best doen om het probleem snel op te lossen (meestal binnen 10 werkdagen of je op de hoogte stellen van de voortgang).]**Handhaving:** Als je van mening bent dat we je zorgen over de toegankelijkheid niet adequaat hebben aangepakt, heb je het recht om je klacht te laten escaleren. De [Naam van Land] - NATIONALE WETGEVING] Accessibility Authority is verantwoordelijk voor het handhaven van de toegankelijkheidsvereisten. Je kunt contact met hen opnemen via [link] of telefoon [nummer]. We hopen oprecht dat we een probleem samen met jou kunnen oplossen voordat het dat stadium bereikt, maar deze weg is beschikbaar. | Hoewel dit niet expliciet wordt voorgeschreven in bijlage V, ondersteunt het bieden van duidelijke feedbackkanalen rechtstreeks de praktische uitvoering van artikel 13, lid 2, van de EAA, waarin staat dat informatie over toegankelijkheid mondeling en schriftelijk beschikbaar moet zijn. Door dit op één lijn te brengen met bestaande EU-normen (EU-richtlijn 2016/2102) worden de mondigheid van de gebruiker en de verantwoordingsplicht met betrekking tot de naleving versterkt.Daarnaast zullen lidstaten handhavingsinstanties hebben voor de EAA; gebruikers informeren hoe ze onopgeloste problemen kunnen escaleren is een goede transparantiemaatregel. |
| **Geschiedenis document:** Deze toegankelijkheidsverklaring is voor het eerst gepubliceerd op [datum]. Het is voor het laatst herzien en bijgewerkt op [datum]. We zijn van plan om de verklaring ten minste [jaarlijks] te herzien, of wanneer er belangrijke wijzigingen in de service plaatsvinden. | Regelmatige herzieningen zijn essentieel voor het handhaven van de naleving, zoals expliciet wordt vereist in Bijlage V, Punt 3. Het op transparante wijze documenteren van de geschiedenis van de verklaring toont proactief en continu nalevingsbeheer aan. |