

Template toegankelijkheidsverklaring diensten EAA

Auteur: Jan Jaap Slobbe

Datum: 20-08-2025



Inleiding

De European Accessibility Act (Europese toegankelijkheidswet of EAA) is gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid van producten en diensten binnen de EU, zodat mensen met een beperking gelijkwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. Een toegankelijkheidsverklaring voor diensten volgens de EAA is een document dat aangeeft dat een dienst voldoet aan de gestelde toegankelijkheidsnormen.

In dit document wordt een template aangeboden voor het opmaken van een toegankelijkheidsverklaring van diensten die vallen onder de Europese toegankelijkheidswet (EAA). Tevens bevat het een toelichting met praktische aanwijzingen bij het invullen van het template.

Voor gebruikers is het van belang dat je de paragrafen 1 tot met 3 openbaar deelt en voldoe je aan de eisen van de EAA. Zo kunnen zij de toegankelijkheidskenmerken van jouw dienst beoordelen en dit meenemen in hun afweging om gebruik te maken van jouw dienst. Deel dit bij voorkeur op het kanaal waarop jij communiceert met gebruikers, bijvoorbeeld op je website waar je een aparte pagina over toegankelijkheid hebt opgenomen.

Voor de toezichthouder is het belangrijk dat je ook antwoord kun geven op de resterende onderdelen 4 t/m 9 van deze toegankelijkheidsverklaring. Zo geef jij inzicht hoe je jouw organisatie hebt ingericht om te kunnen waarborgen dat je toegankelijkheid blijft. Deze toegankelijkheidsverklaring gaat jouw organisatie dan ook helpen om richting te geven aan beleid waarin toegankelijkheid geen incidentele actie meer is maar de norm gaat worden. Je bent verplicht om deze informatie te delen met de toezichthouder wanneer deze daarom vraagt.

Het vastleggen van de resterende delen 4 t/m 9 doe je in een apart document. Je bent namelijk niet verplicht om deze informatie schriftelijk en/of openbaar te delen.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA)	4
1. Titelpagina	4
2. Inleiding	4
3. Beschrijving van de Dienst	4
4. Conformiteitsbeoordeling	4
5. Testresultaten en Beoordeling	4
6. Borging van beleid op toegankelijkheid	4
7. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit	5
8. Overige Informatie	5
9. Bijlagen	5
Toelichting bij template Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA)	6
1. Titelpagina	6
2. Inleiding	7
3. Beschrijving van de Dienst	8
4. Conformiteitsbeoordeling	9
5. Testresultaten en Beoordeling	10
6. Borging van beleid op toegankelijkheid	10
7. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit	11
8. Overige Informatie	11
9. Bijlagen	12

Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA)

1. Titelpagina

- Naam van de dienstverlener.
- Dienst(en) waarop de toegankelijkheidsverklaring betrekking heeft.
- Datum van uitgifte van de verklaring.

2. Inleiding

- Korte beschrijving van de visie van het bedrijf/organisatie op inclusie en intentie om haar dienstverlening toegankelijk te maken voor iedereen.
- Korte beschrijving van de European Accessibility Act.
- Doel van de toegankelijkheidsverklaring.
- Samenhang met andere verklaringen.

3. Beschrijving van de Dienst

- Gedetailleerde beschrijving van de dienst(en) die worden aangeboden.
- Toegankelijkheid van de dienst
- Maatregelen bij ontoegankelijke onderdelen van de dienst.

4. Conformiteitsbeoordeling

- Methode van conformiteitsbeoordeling.
- Toegepaste Normen en Voorschriften.
- Begrijpelijkheid van informatie.

5. Testresultaten en Beoordeling

- Resultaten van de toegankelijkheidstests.
- Maatregelen bij non-conformiteit.

6. Borging van beleid op toegankelijkheid

- Proces en verantwoordelijkheden voor beoordeling van toegankelijkheid en borging hiervan in de organisatie.
- Leveranciersafspraken.

7. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit

- Verklaring van de dienstverlener dat de dienst voldoet aan de Europese toegankelijkheidseisen.
- Handtekening van de bevoegde vertegenwoordiger.

8. Overige Informatie

- Relevante contactgegevens voor vragen over toegankelijkheid.
- Informatie over eventuele toekomstige updates of herzieningen van de toegankelijkheidsverklaring.

9. Bijlagen

- Technische documentatie.
- Eventuele certificaten of ondersteunende documenten.

Toelichting bij template Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA)

Deze bijlage geeft een nadere toelichting op het (toegankelijke) template dat gebruikt kan worden om een verklaring op te maken dat een dienst voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften van de Europese toegankelijkheidswet (EAA).

Op sommige onderdelen wordt een tekstsuggestie (cursief gedrukt) gedaan die je kunt overnemen in het template. Je kunt er ook voor kiezen een eigen tekst hiervoor in te voeren.

Let op:

- Zorg ervoor dat je het ingevulde template toegankelijk oplevert voordat je het openbaar publiceert (conform EAA, Bijlage V 1a).
- Voor bedrijven die meerdere verschillende diensten leveren die vallen onder de EAA is het van belang om per te leveren dienst de paragrafen 3 t/m 9 samen te stellen.
- Deze verklaring kan niet worden gebruikt om een toegankelijkheidsverklaring af te geven van een product. Voor een toegankelijkheidsverklaring van producten geldt andere vereisten (conform EAA, Bijlage IV).

1. Titelpagina

- Naam van de dienstverlener.
- Dienst(en) waarop de toegankelijkheidsverklaring betrekking heeft.
- Datum van uitgifte van de verklaring.

2. Inleiding

- Korte beschrijving van de visie van het bedrijf/organisatie op inclusie en de intentie om haar dienstverlening toegankelijk te maken voor iedereen.
- Korte beschrijving van de European Accessibility Act.

De onderstaande tekst kan worden overgenomen op het template (voorstel):
De European Accessibility Act (EU 2019/882) is een richtlijn van de Europese Unie die de toegankelijkheid van producten en diensten voor mensen met een beperking wil verbeteren. De richtlijn werd in 2019 aangenomen en heeft als doel om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking in alle EU-landen makkelijker kunnen meedoen in de samenleving en het werk, zonder dat er belemmeringen zijn. Dit wordt bereikt door obstakels te verminderen of te verwijderen in verschillende gebieden, zoals openbaar vervoer, digitale diensten en zowel publieke als private diensten.

De EU-landen moeten deze richtlijn in hun eigen wetgeving opnemen. In Nederland is dit geregeld in de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten.

- Doel van de toegankelijkheidsverklaring.

De onderstaande tekst kan worden overgenomen op het template (voorstel):
Deze verklaring bevestigt dat het onderstaande product of de dienst (zie 3.) voldoet aan de regels en wetten van de EAA. Dit zorgt voor zekerheid voor klanten, de markt en toezichthouders over het naleven van belangrijke eisen.

- Samenhang met andere wetgeving.
Geef aan welke andere wetgeving en/of vereisten worden gesteld aan de in paragraaf 3 beschreven dienst. Ga hierbij in op mogelijke tegenstrijdigheden. Win zo nodig hiervoor juridisch advies in.

3. Beschrijving van de Dienst

- Gedetailleerde beschrijving van de dienst die wordt aangeboden.

Verwijs hier zo nodig naar de reeds bestaande (algemene) voorwaarden. Vul deze (EAA, bijlage V 1b) waar nodig aan met:

Onder welke door de EAA genoemde categorie van diensten jouw dienst valt.

- Geef een duidelijke en beknopte beschrijving van de dienst die wordt geleverd.
 - Dit omvat het type dienst, het doel en de context waarin de dienst wordt aangeboden.
 - Een schets van het gehele klantproces van jouw dienst, van oriëntatie via klant worden, klant blijven en beëindiging van de dienst.
- Toegankelijkheid van de dienst.
Laat zien op welke momenten in het klantproces van jouw dienst (EEA, bijlage V 1c):
 - de klant moet handelen (actie).
 - dat er contact is tussen jou en de klant en in welke vorm (digitaal, schriftelijk, in 1 op 1 contact of via afhankelijke indirecte diensten).
 - Geef daarbij aan hoe je er voor hebt gezorgd dat iedere actie of contactmoment met de klant toegankelijk is ingericht (EAA, Bijlage I, afd. III).
 - Maatregelen bij ontoegankelijke onderdelen van de dienst.
 - Geef aan welke acties en contactmomenten nog niet volledig toegankelijk of begrijpelijk zijn.
 - Beschrijf daarbij per knelpunt in toegankelijkheid of begrijpelijkheid met welke aanpak op welke termijn je dit denkt te gaan oplossen.

4. Conformiteitsbeoordeling

In deze paragraaf geef je aan in welke mate je voldoet aan de eisen van de EAA (EAA, Bijlage V 3).

- Methode van conformiteitsbeoordeling.

Geef aan welke werkwijze je hebt gevolgd om te voldoen om aan de eisen van de EAA (bijv. zelfbeoordeling, externe audits). Denk hierbij bv. ook aan gebruikersonderzoek waarin je met een inclusieve doelgroep de gebruiksvriendelijkheid van je dienst onderzoekt.

- Toegepaste Normen en Voorschriften

Geef aan welke Europese richtlijnen en normeringen zijn toegepast bij het toegankelijk inrichten van het klantproces van je dienst (EAA, Bijlage V 2).

Toelichting op toegepaste specifieke technische vereisten:

- De EAA vereist dat digitale platforms, websites, en mobiele apps toegankelijk zijn volgens de 4 principes van de EN 301 549 , wat betekent dat deze normen essentieel zijn voor de naleving van de wetgeving.
 - Denk ook aan andere externe wetgeving die over toegankelijkheidseisen gaan, bv. EN- en ISO-normen.
 - Indien voor de uitvoering van de dienst ook een fysieke omgeving wordt gebruikt, dan dient deze in Nederland te voldoen aan Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl).
 - Kun je de door jou gebruikte toegankelijkheidsvereisten niet nader onderbouwen vanuit de bovenstaande normeringen, tracht dan te laten zien hoe je dan bent gekomen tot je afwegingen op toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Dit kan bijvoorbeeld doordat je dit aan gebruikers en/of experts hebt voorgelegd en daaruit de voor jou best passende optie hebt gekozen.
- Begrijpelijkheid van informatie
De EAA stelt eisen aan de begrijpelijkheid van informatie, maar geeft hier (met uitzondering voor bankdiensten) geen normen voor. Verwijs naar het huidige organisatiebeleid als huisstijlhandboek, tone of voice (afspraken over wijze van klantcommunicatie, etc.) om het taalniveau van informatie nader te onderbouwen. Accessibility adviseert om in de communicatie met gebruikers van je dienst uit te gaan van taalniveau B1.

5. Testresultaten en Beoordeling

Dit maakt duidelijk waar je voldoet aan de EAA, waar niet en welke acties je erop hebt uitgezet om wel te gaan voldoen. Hiermee laat je zien dat je in control bent en stappen voorwaarts maakt op toegankelijkheid.

- Resultaten van toegankelijkheidstests.
 - Geef aan wat je (op welk moment) aan periodieke beoordeling hebt gedaan volgens de beschreven aanpak bij de in paragraaf 4 beschreven methode(n).
 - Beschrijf de bevindingen en eventuele resterende beperkingen van deze periodieke beoordeling.
 - Beschrijf de specifieke maatregelen die zijn genomen om de dienst toegankelijk te maken voor mensen met verschillende beperkingen. Neem hierbij als uitgangspunt de eisen zoals genoemd in bijlage I, afd. III en IV van de EAA.
 - Geef tot slot aan welke knelpunten in de toegankelijkheid en begrijpelijkheid nog niet zijn opgelost.
- Maatregelen bij non-conformiteit.
 - Beschrijf per knelpunt in toegankelijkheid of begrijpelijkheid met welke aanpak (inclusief tijdspad) je dit gaat oplossen.
 - Of: onderbouw waarom je het knelpunt in toegankelijkheid of begrijpelijkheid niet gaat oplossen. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat je een beroep doet op een uitzondering: een fundamentele wijziging en evenredige last (EAA, art. 14) of de EAA niet van toepassing is op de bepaalde inhoud van jouw website of mobiele toepassing (EAA art. 2, lid 4).

6. Borging van beleid op toegankelijkheid

Hiermee mee geef je aan hoe je zorgt dat toegankelijkheid van je dienst is geborgd in de bedrijfsvoering.

- Proces en verantwoordelijkheden voor beoordeling van toegankelijkheid en borging hiervan in de organisatie.
 - Beschrijf hier het interne proces dat nodig is om de dienst te kunnen leveren.
 - Geef aan welke rollen de verschillende medewerkers hebben en bij wie verantwoordelijkheden zijn belegd.
 - Wie is verantwoordelijk voor het monitoren van toegankelijkheidsmaatregelen en hoe worden deze doorgevoerd?

- Geef aan welke ondersteunende beleidsmaatregelen, procesbeschrijvingen en documenten medewerkers hiervoor gebruiken. Denk aan huisstijldocumenten of programma's van eisen.
- Laat zien wat je (cyclisch) doet om te zorgen dat medewerkers goed zijn toegerust om toegankelijkheid in de dienst toe te passen.
- Denk hierbij aan HR-beleid en ondersteunende processen zoals gebruikte ondersteunende tools, middelen en gemaakte afspraken met externe leveranciers.
- Borg nieuw (gewenst) gedrag in testprotocollen, interne audits, rapportagesystemen; audits door onafhankelijke expertorganisaties kunnen worden ingezet om duurzame toepassing van toegankelijkheid.
- Leveranciersafspraken.
 - Geef aan hoe de organisatie ervoor zorgt dat ook externe leveranciers en partners de toegankelijkheidsvereisten naleven.
 - Zijn er specifieke afspraken of contractuele voorwaarden die leveranciers verplichten om toegankelijkheidsnormen te respecteren?

7. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit

- Verklaring van de dienstverlener dat de dienst voldoet aan de Europese toegankelijkheidseisen.
 - Noem hier de bevoegde persoon en functie die namens jouw bedrijf of organisatie deze verklaring ondertekent.
 - Verwijs zo nodig naar andere dienstverleners of andere verklaringen die voorwaardelijk zijn om deze verklaring te kunnen afgeven.
- Handtekening van de bevoegde vertegenwoordiger.
 - De EAA stelt niet de eis voor de dienst dat je deze moet ondertekenen. We adviseren dit wel te doen. Het laat zien dat je de aanpak intern hebt geborgd en dat je je daadwerkelijk inzet voor toegankelijkheid en begrijpelijkheid van je dienstverlening.
 - Deze eis wordt wel gesteld voor producten die vallen onder de EAA. (Zie de EEA CF voor producten, in verwezen document bijlage 3 wordt ie wil ondertekent).

8. Overige Informatie

- Relevante contactgegevens voor vragen over toegankelijkheid.
Geef hier aan met wie contact kan worden opgenomen bij vragen over deze verklaring.



- Informatie over eventuele toekomstige updates of herzieningen van de toegankelijkheidsverklaring.
Geef zo mogelijk aan wanneer een update is te verwachten van deze verklaring. Ook hiermee laat je zien dat in je het onderhoud op een toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening hebt geborgd.

9. Bijlagen

Zo nodig aan te vullen met:

- Technische documentatie.
- Eventuele certificaten of ondersteunende documenten.