Handreiking toegankelijkheidsverklaring

|  |
| --- |
| Deze handreiking voor het opstellen van een toegankelijkheidsverklaring wordt vrijblijvend aangeboden door het Verbond van Verzekeraars aan zijn leden. Verzekeraars kunnen dit document zelf aanpassen aan hun eigen beleid, communicatiemiddelen en producten, er elementen uit gebruiken en / of het toespitsen op mate waarin de dienstverlening toegankelijk is gemaakt. Heb je er als organisatie bijvoorbeeld voor gekozen om, in lijn met de EAA, primair aan de slag te gaan met het proces van afsluiten van een verzekering, pas de tekst dan hierop aan. Een aantal optionele zaken is met haken < > aangegeven. Verzekeraars zijn verplicht om een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. In deze verklaring staat in hoeverre de digitale diensten voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. De verklaring dient regelmatig bijgewerkt te worden en geeft inzicht in de status, eventuele verbeterpunten en hoe de klant contact met ons kan opnemen als je problemen ervaart met de toegankelijkheid.Het advies is om een op een aparte webpagina, gewijd aan toegankelijkheid, aanvullende informatie te geven over de wijze waarop de verzekeraar invulling geeft aan de bepalingen in de EAA. Zie bijvoorbeeld: [Toegankelijkheid - Rabobank](https://www.rabobank.nl/toegankelijkheid).  |

1. Algemene informatie

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor verzekeringsmaatschappijen betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je bij de verzekeringsmaatschappij kunt afsluiten. Bijvoorbeeld een autoverzekering of een uitvaartverzekering.

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als verzekeringsmaatschappij aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website <naam/link website> staat meer informatie over toegankelijkheid. En je kunt altijd contact met ons opnemen als je vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

* Je kunt ons bellen op telefoonnummer <telefoonnummer>
* Je kunt een bericht sturen via de chat <werkwijze chat opnemen>
* Je kunt… <aanvullen mogelijkheden voor contact>

< Deze informatie en de extra informatie op de website kun je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.>

**Welke regels gelden voor toegankelijkheid?**

Er zijn regels voor verzekeringsmaatschappijen om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen <gebruik kunnen maken van de diensten die we aanbieden ><onze verzekeringen op een toegankelijke wijze kunnen afsluiten>. Deze regels gelden voor alle verzekeringsmaatschappijen in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen. Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe we aan de regels voldoen.

* **Duidelijke uitleg over onze diensten en hoe je ze kunt gebruiken**

Per dienst geven we aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen.

* **Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken**

Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via onze website <en onze app>. <Of op papier als je ons hierom vraagt>. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website <naam/link website opnemen>. We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons opneemt. <Onze website en digitale portalen voldoen aan de WCAG 2.1 richtlijnen op niveau AA.>

* **Informatie is begrijpelijk**

We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

* **Onze diensten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist**

We zorgen dat je onze diensten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen.

* **Tekst en foto’s of plaatjes <over het afsluiten van een verzekering>zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen**

We zorgen dat teksten en foto’s of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of op de website.

* **Kleuren zijn niet nodig om een dienst te gebruiken**

We zorgen dat je onze diensten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

* **Uitleg over video, foto’s, plaatjes en geluid**

Geven we informatie <over het afsluiten van een verzekering> via video, foto’s of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En zorgen we dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken we geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

* **Geen flitsend licht of snel veranderende beelden**

We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden <bij informatie over het afsluiten van een verzekering>, zodat je rustig zicht hebt.

* **Gebruik hulpmiddelen**

Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op deze website <website opnemen>.

* **Online je verzekeringen regelen**

We maken het zo makkelijk mogelijk om online je verzekeringen te regelen. <Aanvullen met specifieke informatie van de verzekeraar.>

* **Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**

De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe je onze diensten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen. <eventueel aan te vullen met specifieke informatie van de verzekeraar>

**Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid?**

We blijven werken aan het verbeteren van onze diensten. We houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Ook horen we graag van onze klanten hoe ze denken over onze diensten. En of ze deze goed kunnen <gebruiken><afsluiten>. Hiervoor doen we klantonderzoek. We kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

Er wordt gecontroleerd of we als verzekeringsmaatschappij voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. We moeten het ook zelf doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. We hebben een werkwijze ingericht om te weten of we mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken we bijvoorbeeld de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen. En we onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

**Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?**

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als verzekeringsmaatschappij beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

* Je kunt ons bellen op telefoonnummer <telefoonnummer>
* Je kunt een bericht sturen via de chat <werkwijze chat opnemen>
* Je kunt… <aanvullen mogelijkheden voor contact>
1. Toegankelijkheidsverklaring <particuliere schadeverzekering>



Onze particuliere schadeverzekering valt onder de e-handelsdiensten zoals genoemd in de European Accessibility Act (EAA).

Met deze verzekering kunnen mensen zich beschermen tegen schade aan hun spullen, zoals hun huis, meubels of auto. Als er iets onverwachts gebeurt – bijvoorbeeld brand, diefstal of storm – dan helpt de verzekering om de kosten van de schade te vergoeden.

De verzekering is bedoeld voor particulieren (dus niet voor bedrijven) en helpt bij het beperken van financiële risico’s. Klanten kunnen de verzekering regelen via internet, telefonisch, schriftelijk of met hulp van een verzekeringsadviseur.

**Doel van de dienst**

Wij willen dat onze klanten:

* Hun verzekering eenvoudig kunnen afsluiten, <beheren en opzeggen>;
* <Schade eenvoudig kunnen melden>;
* Begrijpelijke informatie krijgen over hun dekking, rechten en plichten;
* Toegang hebben tot klantondersteuning die voor iedereen toegankelijk is.

**Meer informatie**

*Verwijzing naar bestaande documentatie*

Voor de volledige dekking, uitsluitingen en verplichtingen verwijzen wij naar onze algemene voorwaarden, beschikbaar op <link naar voorwaarden>.

**Klantproces en contactmomenten**

*Maak een keuze in de toepasselijke processen*

Onze dienstverlening is ingericht met oog voor toegankelijkheid in elke stap van het klantproces. In elke fase van het klantproces bieden we verschillende manieren om met ons in contact te komen.

1. **Oriëntatie en afsluiten**
	* Website of adviseur (digitaal / persoonlijk / telefonisch)
	* Toegankelijke informatie over de verzekering, inclusief premieberekening
2. **Beheer van de verzekering**
	* Klantportaal (digitaal), telefonisch of schriftelijk
	* Wijzigingen doorgeven, polis inzien, vragen stellen
3. **Schademelding en afhandeling**
	* Via het online schadeformulier, telefonisch of met hulp van een adviseur
	* Terugkoppeling via gekozen communicatiekanaal
4. **Beëindiging van de verzekering**
	* Online, telefonisch of schriftelijk
	* Bevestiging van opzegging op toegankelijke wijze