

verklaring van Conformiteit Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)

**hollands
nieuwe.**

versie 28 juni 2025

naam aanbieder van de dienst

hollandsnieuwe, onderdeel van Vodafone Libertel B.V.
Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, Nederland

naam van de dienst

Mobiele telecommunicatiedienst (inclusief mobiele telefonie, sms, data en digitale klantenservice)

datum verklaring

28 juni 2025

herzieningsdatum verklaring

14 april 2026

inleiding

Deze verklaring van conformiteit is opgesteld in het kader van de implementatie van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn (EAA - Richtlijn (EU) 2019/882) en betreft de beoordeling van de toegankelijkheid van de mobiele telecommunicatiedienst van hollandsnieuwe.

Het doel van deze verklaring is inzicht te geven in hoeverre hollandsnieuwe voldoet aan de van toepassing zijnde toegankelijkheidseisen en hoe deze toegankelijkheid is geborgd binnen de organisatie.

beschrijving van de dienst

Deze verklaring bevat informatie over de dienst die hollandsnieuwe aanbiedt.

De dienst van hollandsnieuwe betreft het leveren van mobiele telecommunicatiediensten aan consumenten binnen Nederland op het mobiele netwerk van Vodafone. De dienst omvat:

mobiele spraak- en datadiensten via een eigen simkaart

Klanten activeren een simkaart met mobiel nummer. Deze simkaart biedt toegang tot een mobiel netwerk waarmee zij kunnen bellen, gebeld worden en gebruik maken van mobiele data.

Real Time Tekst (RTT) maakt het mogelijk om tijdens een gesprek live te typen in plaats van te spreken. Dit is sinds 2025 beschikbaar tussen klanten van hollandsnieuwe en Vodafone, mits de klant beschikt over een telefoon die RTT ondersteunt. In het tweede kwartaal van 2026 kunnen klanten van hollandsnieuwe RTT ook gebruiken met klanten van andere providers.

Toegankelijkheid:

- Ondersteuning van realtimetekst via VoIP- of VoLTE-diensten wordt later beschikbaar gemaakt. Om te beginnen met onnet in 2025
- Het activeren van een SIM mogelijk te maken via een digitale niet fysieke wijze via eSIM wordt later in 2025 beschikbaar gemaakt.

voicemail activeren en gebruiken

De voicemail vangt gemiste oproepen op en slaat ingesproken berichten op. Activeren en beheren kan via een code, app of instellingenmenu.

Toegankelijkheidsmaatregelen:

- De traditionele spraakgestuurde voicemail is toegankelijk via cijfertoetsen.
- Transcriptie-optie: voicemailberichten kunnen op aanvraag via de klantenservice worden omgezet in een SMS bericht, leesbaar door screenreaders en vergrotende software. Deze dienst is beschikbaar per juli 2025.

versturen en ontvangen van sms-berichten

Via de simkaart en netwerk wordt korte tekstcommunicatie mogelijk, waarbij berichten worden verzonden en ontvangen via het GSM-netwerk.

Toegankelijkheid:

- Ondersteuning van schermlezers op mobiele apparaten.
- Sms is toegankelijk via toetsenbordnavigatie en spraakinvoer.
- Interfaceondersteuning voor alternatieve invoeropties zoals brailletoetsenborden of stembediening.

klantenservice via telefoon, chat, e-mail en sociale media

Klanten kunnen contact opnemen via verschillende kanalen: telefonisch, livechat, e-mail of social media.

Toegankelijkheid:

- Livechat-interfaces voldoen aan WCAG 2.2 AA.
- E-mailcommunicatie in toegankelijk HTML-formaat.
- Alternatieve communicatiekanalen zoals tekst via Facebook Messenger en Livechat.

toegang tot een digitale klantenomgeving (website & app)

Klanten loggen in op een beveiligde omgeving via web of mobiele app. Daar beheren zij hun gegevens, producten en diensten.

Toegankelijkheid:

- Volgt de WCAG 2.2 niveau AA richtlijnen.
- Responsieve vormgeving en toetsenbordtoegankelijkheid.
- Tekstalternatieven voor beelden en iconen.
- Compatibiliteit met hulptechnologieën zoals schermlezers en vergrotingssoftware.
- Toegankelijke authenticatiemethoden, inclusief multi-factor optie zonder visuele drempels.

online bestel- en identificatieproces via de website

Klanten bestellen producten of diensten via een online formulier, inclusief identificatie via iDEAL | Wero.

Toegankelijkheid:

- Volgt de WCAG 2.2 niveau AA richtlijnen.
- Formulieren zijn volledig toegankelijk via toetsenbord en compatibel met schermlezers.
- Labels en foutmeldingen zijn expliciet gekoppeld aan formuliervelden.

De informatie over producten die bij de dienst gebruikt worden, zoals een telefoontoestel, zijn terugvinden te op hollandsnieuwe.nl/toegankelijkheid.

borging beleid

Om digitale toegankelijkheid structureel te borgen binnen de hollandsnieuwe organisatie voeren wij periodiek diverse technische en functionele audits uit. Hierbij hanteren wij zowel geautomatiseerde tools als handmatige toetsing, conform de richtlijnen van WCAG 2.2 (niveau AA). Onze aanpak bestaat uit de volgende onderdelen:

geautomatiseerde toetsing

Wij zetten geautomatiseerde tools in (zoals Axe, Lighthouse) tijdens de ontwikkelfase en in productie om snel fouten op te sporen en continu kwaliteitsborging mogelijk te maken.

handmatige expert-audits

Interne en externe deskundigen voeren regelmatig handmatige toetsen uit op representatieve delen van onze websites en apps. Hierbij wordt niet alleen naar code gekeken, maar ook naar gebruiksgemak voor verschillende doelgroepen.

integratie in ontwikkelprocessen

Toegankelijkheid is geïntegreerd in het ontwikkelproces van onze diensten door middel van een extra processtap in de projectmanagement software. Ontwikkelaars, designers en contentmakers hanteren toegankelijke standaarden vanaf het ontwerp en het proces ondersteunt ze daarbij. Bij alle nieuwe website en app ontwikkeling wordt opnieuw getest. Daarnaast wordt continu gemonitord op terugval of nieuwe problemen via geautomatiseerde dashboards.

rapportage en opvolging

Alle auditresultaten worden vastgelegd en opgevolgd. Bevindingen worden besproken in multidisciplinaire teams en verwerkt in verbeteracties met heldere eigenaarschap en deadlines.

gebruikers feedback

Gebruikers kunnen feedback geven over toegankelijkheid op onze app of website via een feedbackformulier op de website en via de klantenservice.

inkoopproces

Wanneer producten en diensten door externe partijen worden geleverd, zorgt het inkoopproces ervoor dat deze leveranciers zich ook houden aan de toegankelijkheidsrichtlijn. Voor producten (zoals bv een telefoon) is de fabrikant verantwoordelijk voor het ontwikkelen, testen en valideren dat het product (hardware en software) voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Leveranciers zijn verplicht om producten te leveren die voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn. En moeten aan VodafoneZiggo de conformiteit verklaringen overleggen.

toegepaste normen en voorschriften

Bij de ontwikkeling, beoordeling en het onderhoud van deze dienst zijn onder andere de volgende normen en voorschriften toegepast:

- Europese toegankelijkheidsrichtlijn (EAA).

verklaring van Conformiteit Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)

**hollands
nieuwe.**

- Web Content Accessibility Guidelines 2.2 niveau AA.

conformiteitsbeoordeling

De conformiteitsbeoordeling is uitgevoerd op basis van:

- Interne toetsing door toegankelijkheidsspecialisten van hollandsnieuwe.
- Externe beoordeling van de website/app door middel van WCAG-audits.
- Screening van klantcommunicatie op begrijpelijkheid en toegankelijkheid.

testresultaten en beoordeling

De volgende bevindingen zijn geconstateerd:

- De **website en app** voldoen grotendeels aan WCAG 2.2 niveau AA. De punten voor verbetering zijn geïdentificeerd en zijn opgenomen in een actieplan.
- De **klantenservice** is bereikbaar via verschillende kanalen, en voldoet aan de eisen met betrekking tot beschikbaarheid en begrijpelijkheid.
- Het **contracterings- en bestelproces** is getest op toegankelijkheid en gebruikersgemak en voldoet grotendeels aan de eisen. De punten voor verbetering zijn geïdentificeerd en zijn opgenomen in een actieplan.
- **Facturen en verbruiks informatie** worden digitaal aangeboden in begrijpelijk taalgebruik en toegankelijk formaat.
- De verbetering van de **mobiele dienst** zijn geïdentificeerd en zijn opgenomen in een actieplan.
- **Voicemail activeren en gebruiken** voldoen grotendeels aan de richtlijn. De punten voor verbetering zijn geïdentificeerd en zijn opgenomen in een actieplan.
- **Versturen en ontvangen van sms-berichten** voldoen aan de toegankelijkheidseisen.

Conclusie: De dienst voldoet in belangrijke mate aan de gestelde toegankelijkheidseisen, met voortdurende verbeteracties.

verantwoording en verklaring van conformiteit

Op basis van de uitgevoerde beoordeling verklaart hollandsnieuwe dat de mobiele telecommunicatiedienst **nog niet volledig in overeenstemming is** met de relevante toegankelijkheidseisen zoals opgenomen in Richtlijn (EU) 2019/882 en de nationale implementatiewetgeving. De verbetering zijn geïdentificeerd en zijn opgenomen in verschillende actieplannen.

Deze verklaring is opgesteld onder verantwoordelijkheid van:

Naam organisatie: Vodafone Libertel B.V. (hollandsnieuwe)
KvK-nummer: 14052265
Adres: Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, Nederland

Contactgegevens voor vragen over toegankelijkheid:
www.hollandsnieuwe.nl
E-mail: antwoord@hollandsnieuwe.nl
Telefoon: 1200 (gratis vanaf hollandsnieuwe aansluiting)

overige informatie

herzieningscyclus

Deze verklaring wordt jaarlijks herzien of bij significante wijzigingen in de dienst.

archivering

De verklaring wordt beschikbaar gesteld via de website van hollandsnieuwe en op verzoek verstrekt in alternatieve formaten.

toekomstige acties

Op basis van gebruikersfeedback en technologische ontwikkelingen blijft hollandsnieuwe werken aan continue verbetering van de toegankelijkheid.