

# AFM start nalevingsonderzoek en benadrukt belang van een duidelijke EAA-melding

**In het kort** – In deze derde EAA-update gaan we in op de toegankelijkheidsvereisten, specifiek de volgende punten:

- Belangrijkste WCAG-aandachtspunten
- Toegankelijkheid borgen in de organisatie
- Aankomend nalevingsonderzoek

Daarnaast geven we aanvullende instructies en voorbeelden voor het melden van non-conformiteit in het AFM Portaal. We vragen ondernemingen om deze instructies te volgen bij het indienen van een EAA-melding.

# Toegankelijkheidsvereisten: verwachtingen van de AFM en aankomend onderzoek

De AFM verwacht dat financiële ondernemingen digitale toegankelijkheid structureel borgen en voldoen aan de [WCAG-criteria](#). Om te zien hoe de sector ervoor staat, doen wij het komende kwartaal een nalevingsonderzoek naar toegankelijkheid.

## Belangrijkste WCAG-aandachtspunten

De WCAG-criteria zijn belangrijke handvatten om te voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten. Wij verwachten dat ondernemingen prioriteit geven aan de niveau-A-criteria. Daarvan zijn er 4 extra belangrijk, de non-interferentie criteria:

- [Geluidsbediening](#) (1.4.2)
- [Geen toetsenbordval](#) (2.1.2)
- [Pauzeren, stoppen, verbergen](#) (2.2.2)
- [Drie flitsen of beneden drempelwaarde](#) (2.3.1)

Wanneer een van deze criteria niet goed wordt toegepast, kan de gehele website onbruikbaar worden voor bepaalde groepen bezoekers. Of in sommige gevallen risicovolle fysieke reacties veroorzaken. Deze criteria kwalificeren daarom altijd als 'kritiek'.

Wij verwachten ook dat ondernemingen in staat zijn om te voldoen aan niveau AA van de WCAG-criteria. Daarnaast worden er, met de komst van WCAG 2.2, [nieuwe criteria](#) verplicht. Werk daarom nu al toe naar deze eisen, zodat u goed voorbereid bent op de toekomstige verplichtingen.

## Toegankelijkheid borgen in de organisatie

De AFM benadrukt dat toegankelijkheid breder is dan alleen de WCAG-criteria. Wij verwachten dat ondernemingen inzicht hebben in de grootste toegankelijkheidsrisico's in hun dienstverlening en dat zij processen hebben ingericht om hun websites, apps en digitale diensten toegankelijk te maken en te houden. Let daarbij op de volgende punten:

- **Een toegankelijkheidsaudit helpt om knelpunten, risico's en overtredingen van de toegankelijkheidsvereisten in kaart te brengen.** Dit geeft helder zicht op problemen zoals te laag tekstcontrast, ontbrekende alt-teksten, knoppen of links zonder tekst, ontbrekende formulier labels of gebrekkige toetsenbordnavigatie. Een audit vormt de basis voor gerichte verbeterstappen.
- **Zorg voor structurele borging via vaste richtlijnen, periodieke controles en duidelijke verantwoordelijkheden.** Ondernemingen moeten kunnen verantwoorden hoe toegankelijkheid doorlopend wordt geborgd en gemonitord. Nieuwe content, updates of functionaliteiten kunnen opnieuw drempels veroorzaken en de toegankelijkheid beperken. Neem toegankelijkheid daarom vanaf het begin mee in ontwerp en ontwikkeling. Daarnaast is het van belang dat er adequate procedures zijn om klachten te ontvangen van consumenten met een beperking, en ze ook op te lossen.
- **Betrek mensen met een beperking vanaf het begin bij de ontwikkeling en het testen van uw website, app, of andere online toepassingen.** Zo wordt het direct duidelijk of oplossingen in de praktijk bruikbaar zijn (en dus volledig toegankelijk). Dit maakt het ontwerp effectiever en voorkomt dure en tijdrovende herstelacties achteraf.

## Aankomend nalevingsonderzoek

In het komende kwartaal voert de AFM een nalevingsonderzoek uit naar de digitale toegankelijkheid van financiële ondernemingen. Daarbij toetsen we in hoeverre websites van ondernemingen voldoen aan de WCAG-criteria, met specifieke aandacht voor de niveau-A-criteria. We richten ons op sectoren en diensten die door consumenten het meest worden gebruikt. De uitkomsten gebruiken we om gerichte interventies te bepalen en waar nodig, ondernemingen aan te spreken op tekortkomingen.

# Aanvullende instructies voor een duidelijke EAA-melding aan de AFM

Financiële ondernemingen zijn verplicht om te melden wanneer zij niet voldoen aan de EAA (melding van non-conformiteit). Het is goed om te zien dat veel partijen zich hebben gemeld bij de AFM en laten zien dat ze stappen zetten om toegankelijker te worden. Toch valt ons op dat de meldingen niet altijd concreet worden ingevuld. Wij kunnen dan niet goed beoordelen wat de toegankelijkheidsproblemen precies zijn en waar deze zich bevinden.

Om de EAA-meldingen te verduidelijken, hebben we hieronder aanvullende instructies opgenomen voor een aantal vragen uit het meldformulier. We vragen ondernemingen om deze instructies te volgen bij het indienen van een melding. De instructies zijn ook te vinden op [de AFM website](#).

## Vraag 1: Voor welk deel van de dienstverlening geldt deze melding?

Geef aan welke delen van de dienstverlening niet aan de vereisten voldoen. Doe dit bijvoorbeeld zo:

- Benoem voor welke handelsnaam deze melding geldt.
- Beschrijf niet alleen de dienst, zoals ‘verzekeringen’ of ‘hypotheken’, maar ook welk onderdeel. Bijvoorbeeld of het gaat om website(s), app(s), documenten (Pdf, Word-bestand of brieven), e-mails of fysieke producten.
- Specificeer de functie van de webpagina, app, documenten, e-mails of fysieke producten voor de consument.

**Let op:** Als hetzelfde probleem geldt voor meerdere handelsnamen of onderdelen van de dienstverlening, kan dit in één melding worden ingediend. Belangrijk dat wordt benoemd welke onderdelen van de dienstverlening worden geraakt, zoals hierboven beschreven.

### Voorbeeld – Vraag 1

Deze melding geldt voor de handelsnaam ‘Onderneming B.V.’ en betreft het online klantportaal op de webpagina ‘Aanvraag doen’. Het gaat specifiek om de functie ‘Document uploaden’ tijdens het aanvraagproces.

## Vraag 2: Op welke wijze voldoet uw dienstverlening niet aan de vereisten uit de EAA?

Geef concreet aan welke toegankelijkheidsproblemen er zijn en waar die zich bevinden. Doe dit bijvoorbeeld door aan te geven om welke WCAG-criteria het gaat, of in het geval van een app of het geldt voor iOS of Android.

### Voorbeeld – Vraag 2

WCAG 2.1 – criterium 2.1.1 (Toetsenbord – A): de knop ‘Document uploaden’ is niet bereikbaar via toetsenbordnavigatie. WCAG 2.1 – criterium 1.4.3 (Contrast – AA): tekst labels in het uploadscherm hebben onvoldoende contrast. Dit geldt voor zowel de website, de iOS-app als de Android-app.

## Vraag 3: Hoeveel consumenten kunnen hierdoor worden geraakt?

Geef aan wat het aantal bezoekers of gebruikers is van een website of app. Denk daarbij ook aan het aantal mensen die nog geen klant zijn.

### Voorbeeld – Vraag 3

- De webpagina’s ontvangen maandelijks 12.000 bezoekers.
- In de app worden maandelijks door circa 3.000 gebruikers actief producten afgesloten.

#### **Vraag 4: Wat is de mate van impact hiervan op de consument? (kritiek, serieus, matig, klein)**

Als richtlijn kan de impact worden bepaald aan de hand van het niveau van de WCAG-criteria. Een niveau-A-criterium heeft een serieuze of kritische impact en een niveau-AA-criterium een matige of kleine impact.

##### **Voorbeeld – Vraag 4**

De impact is serieus, omdat een A-criterium wordt geraakt en toetsenbordgebruikers worden belemmerd om zelfstandig de aanvraag af te ronden.

#### **Vraag 5: Welke maatregelen worden er getroffen om de non-conformiteit te corrigeren?**

Geef concreet aan welke stappen worden gezet om te voldoen aan de vereisten en welke afdelingen binnen de organisatie hierbij betrokken zijn. Geef bijvoorbeeld aan in welke processen dit wordt opgenomen, zodat het blijvend wordt geborgd.

##### **Voorbeeld – Vraag 5**

- IT-afdeling past navigatie, knoppenstructuur en kleurcontrast aan.
- UX-team test de oplossing met een panel gebruikers met een visuele beperking.
- Toegankelijkheid wordt structureel ingebouwd via een WCAG-checklist in het ontwikkelproces.
- Oplossingen worden binnen 8 weken uitgerold; afdeling X monitort de voortgang.

#### **Vraag 6: Zijn er gelijkwaardige toegankelijke alternatieven waarmee gebruik kan worden gemaakt van de dienst (bijvoorbeeld een e-mailadres)?**

Wij zien dat ondernemingen bijvoorbeeld aangeven dat klanten naar een fysiek kantoor kunnen komen als alternatieve oplossing. Dit is geen gelijkwaardig alternatief voor mensen met een beperking, aangezien niet iedereen de mogelijkheid heeft om naar een kantoor te komen.

##### **Voorbeeld – Vraag 6**

- Klanten kunnen hun verzoek indienen via ons e-mailadres. Deze e-mails zijn volledig toegankelijk voor schermlezers en worden behandeld met dezelfde prioriteit als andere digitale aanvragen.
- De klantenservice biedt ondersteuning wanneer klanten tegen beperkingen aanlopen. Medewerkers zijn getraind om handelingen namens de klant uit te voeren en zijn bereikbaar via telefoon en chat.
- Op het moment dat een klant vastloopt, wordt een alternatief kanaal aangeboden, zoals de mogelijkheid om een telefoonnummer of e-mailadres te gebruiken, of vanuit de app over te schakelen naar de webomgeving om daar de handeling af te ronden.