Conformiteitsverklaring diensten EAA Woonstede

Betreffende de website van Woonstede voor algemene informatie en huurders

Datum: 7 juli 2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA) 3

1. Inleiding 3
2. Beschrijving van de Dienst 3
3. Conformiteitsbeoordeling 4
4. Testresultaten en Beoordeling 5
5. Borging van beleid op toegankelijkheid 5
6. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit 6

6

7. Overige Informatie 6
8. Bijlagen 6

Verklaring van conformiteit Europese toegankelijkheidswet (EAA)

1. Inleiding

Woonstede wil dat iedereen onze website goed kan gebruiken. Toegankelijkheid maakt onze website beter en voor een grotere groep makkelijker bruikbaar. Daarom nemen we toegankelijkheid mee bij elke aanpassing die aan de website wordt doorgevoerd en laten we de toegankelijkheid onafhankelijk onderzoeken.

Korte beschrijving van de European Accessibility Act

De **European Accessibility Act (EAA)** is een Europese richtlijn (Richtlijn (EU) 2019/882) die als doel heeft om digitale producten en diensten binnen de Europese Unie beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Vanaf 28 juni 2025 zijn ook woningcorporaties wettelijk verplicht om hun digitale dienstverlening zoals websites, klantportalen en selfserviceomgevingen toegankelijk te maken volgens internationale richtlijnen (WCAG 2.1 niveau AA). De EAA richt zich op gelijkwaardige toegang voor iedereen, ongeacht visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperkingen.

Doel van de conformiteitsverklaring

Met deze conformiteitsverklaring laat Woonstede zien in hoeverre haar digitale dienstverlening voldoet aan de Europese toegankelijkheidsvoorschriften. De verklaring beschrijft de maatregelen die genomen zijn (en worden genomen) om digitale toegankelijkheid te realiseren, welke onderdelen nog aandacht vragen, en welke verantwoordelijkheden wij hebben als aanbieder van digitale diensten. Deze verklaring is bedoeld om transparant te zijn richting klanten, toezichthouders en andere belanghebbenden, en vormt een belangrijk onderdeel van onze verantwoording onder de EAA.

Samenhang met andere verklaringen

Deze conformiteitsverklaring is aanvullend op bestaande verklaringen en beleidsdocumenten, waaronder:

- Onze privacyverklaring en cookieverklaring;
- Ons interne beleid op het gebied van inclusie en digitale communicatie;
- Leveranciersverklaringen, zoals die van Embrace Customers met betrekking tot de technische toegankelijkheid van het gebruikte softwareplatform.

Door deze documenten samen te brengen, streven wij naar een integrale benadering van digitale inclusie.

2. Beschrijving van de Dienst

Dienstomschrijving

Wij bieden onze klanten digitale dienstverlening aan via een publieke website en een persoonlijke klantomgeving ("Mijn Omgeving"). Deze digitale kanalen zijn gebouwd op de software van **Embrace Customers**, leverancier van softwareoplossingen voor woningcorporaties en vastgoedorganisaties. Met deze software beheren wij onze digitale contactpunten met klanten, zoals informatievoorziening, online formulieren en persoonlijke gegevens.

Toegankelijkheid van de dienst

Wij vinden het belangrijk dat onze digitale diensten toegankelijk zijn voor iedereen, met of zonder beperking. Dit is een maatschappelijke verantwoordelijkheid én een wettelijke verplichting, onder andere vanuit de European Accessibility Act (EAA). De toegankelijkheid van onze website en Mijn Omgeving is deels afhankelijk van de technische keuzes in de software van Embrace Customers, en deels van hoe wij als organisatie de content en vormgeving invullen.

Embrace Customers richt zich op de **technische toegankelijkheid** van haar product. Dat betekent onder meer dat knoppen, formulieren, zoekvelden en interactieve elementen zoals tabbladen en kaarten semantisch correct worden opgebouwd, met ondersteuning voor hulptechnologie. Ook wordt gewerkt aan een logische focusvolgorde, toegankelijke foutmeldingen en juiste alternatieve teksten. De softwareleverancier plant hiervoor een nieuwe versie op basis van Umbraco 13 die in **september 2025** wordt uitgerold. Aansluitend vindt opnieuw een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek plaats. De resultaten worden gedeeld via de gebruikersgroep en de website van Embrace Customers.

Wij zijn als klant van Embrace Customers zelf verantwoordelijk voor de **inhoudelijke en visuele toegankelijkheid** van onze digitale omgeving. Dit betekent dat wij erop toezien dat:

- redacteuren gebruik maken van semantisch juiste koppen;
- afbeeldingen voorzien zijn van beschrijvingen;
- kleurgebruik voldoet aan contrastvereisten;
- formulieren begrijpelijk zijn opgesteld.
- Voor advies hierover maken wij gebruik van de documentatie en trainingen die Embrace Customers beschikbaar stelt via de gebruikersgroep.

Maatregelen bij ontoegankelijke onderdelen

Op dit moment is de technische toegankelijkheid van de software **deels op orde**. Uit een onafhankelijke WCAG-audit van Embrace Customers blijkt dat er nog diverse verbeterpunten zijn, zoals:

- focusbeheer in menu's en mobiele weergaven;
- correcte semantiek bij tabbladen en formulieren;
- verbetering van zoekfunctionaliteit en foutmeldingen.

Embrace Customers heeft deze punten opgenomen in haar ontwikkelplanning voor de nieuwe softwareversie (Umbraco 13, september 2025). Wij monitoren deze voortgang en voeren op onze eigen omgeving de benodigde inhoudelijke verbeteringen door, waar nodig met hulp van de leverancier.

3. Conformiteitsbeoordeling

Methode van conformiteitsbeoordeling

De toegankelijkheid van onze digitale dienstverlening is beoordeeld op basis van de internationale richtlijnen van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, niveau AA. Voor de technische beoordeling van de software maken wij gebruik van de resultaten van een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek dat door leverancier Embrace Customers is laten uitvoeren op haar platform. De inhoudelijke en visuele toegankelijkheid wordt periodiek door ons intern geëvalueerd op basis van redactionele richtlijnen, gebruikerssignalen en steekproeven.

Toegepaste normen en voorschriften

- European Accessibility Act (Richtlijn (EU) 2019/882)
- WCAG 2.1 (niveau A en AA)
- Nederlandse implementatie van de EAA in de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

Begrijpelijkheid van informatie
We streven ernaar om alle teksten op onze website en in de Mijn Omgeving in begrijpelijke taal aan te bieden (taalniveau B1 of lager). In formulieren en foutmeldingen geven we duidelijke instructies. Daarnaast bieden we aanvullende toelichting waar nodig, bijvoorbeeld bij complexere handelingen of keuzemogelijkheden.

4. Testresultaten en Beoordeling

Resultaten van toegankelijkheidstests
De softwareleverancier Embrace Customers heeft in 2024 een onafhankelijke WCAG-audit laten uitvoeren op haar digitale platform. Uit deze toetsing blijkt dat de software deels voldoet aan de eisen van WCAG 2.1 AA. Er zijn bevindingen gedaan op het gebied van:

- focusvolgorde en zichtbaarheid bij toetsenbordgebruik;
- foutmeldingen en semantiek van formulieren;
- de toegankelijkheid van zoekfuncties, mobiele menu's en interactieve elementen.

Maatregelen bij non-conformiteit
De genoemde bevindingen worden door Embrace Customers structureel opgelost in de nieuwe versie van het platform (op basis van Umbraco 13), waarvan de uitrol gepland staat voor september 2025. Na deze update wordt opnieuw een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd. Als woningcorporatie volgen wij deze ontwikkelingen nauwgezet. Daarnaast nemen wij redactionele maatregelen waar relevant, zoals het verbeteren van kleurcontrast, tekstalternatieven en de opbouw van koppen.

5. Borging van beleid op toegankelijkheid

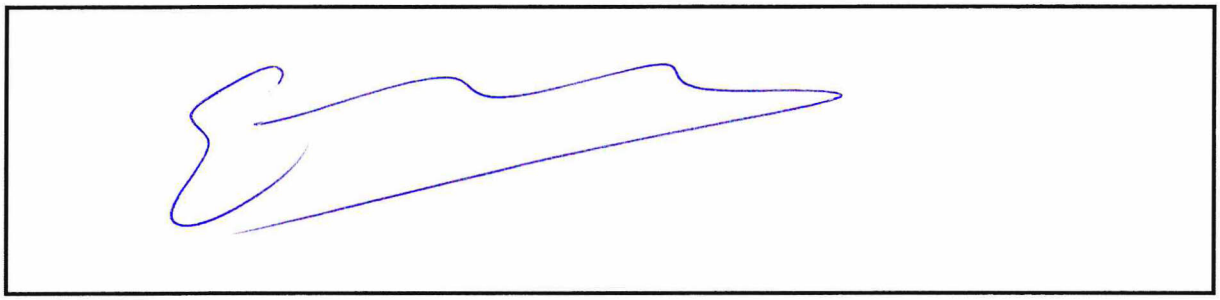
Proces en verantwoordelijkheden
Binnen onze organisatie zijn de Senior Communicatieadviseur en de Teammanager Proces, Informatie en ICT verantwoordelijk voor het borgen van digitale toegankelijkheid. Toegankelijkheid wordt meegenomen bij de beoordeling van nieuwe content, bij technische wijzigingen, en bij periodieke updates van de website en Mijn Omgeving. Medewerkers die content beheren worden waar nodig ondersteund of getraind.

Leveranciersafspraken
Wij maken gebruik van het softwareplatform van Embrace Customers. Deze leverancier heeft schriftelijk aangegeven te werken aan een toegankelijk product volgens WCAG-richtlijnen. De samenwerking is gericht op structurele verbetering en toetsing, en Embrace deelt actief testresultaten, planningen en updates met haar klanten via gebruikersoverleggen en documentatie.

6. Verantwoording en Verklaring van Conformiteit

Woonstede verklaart dat zij zich inzet om haar digitale dienstverlening toegankelijk te maken voor alle gebruikers, in overeenstemming met de eisen uit de European Accessibility Act. De toegankelijkheid is deels afhankelijk van de technische mogelijkheden van het platform van Embrace Customers, en deels van onze eigen redactionele inrichting.
Wij voldoen op dit moment gedeeltelijk aan de toegankelijkheidseisen. Wij nemen maatregelen om volledig te voldoen, of onderbouwen eventuele resterende knelpunten op een transparante manier.

Handtekening



7. Overige Informatie

Contact

Heeft u vragen of signalen over de toegankelijkheid van onze website of digitale dienstverlening? Neem dan contact op via info@woonstede.nl of 0318-695695

Toekomstige updates

Wij actualiseren deze verklaring indien:

- er substantiële wijzigingen worden aangebracht in onze digitale dienstverlening;
- er nieuwe testresultaten beschikbaar zijn;
- er beleidswijzigingen plaatsvinden binnen onze organisatie of bij Embrace Customers.

8. Bijlagen

- Technische documentatie.
- Eventuele certificaten of ondersteunende documenten.
- https://www.embracecloud.nl/meer-info/toegankelijkheid-wcag-customers