

Toegankelijkheidsverklaring – Buy Way Personal Finance

1. Inleiding

Buy Way Personal Finance B.V. verbindt zich ertoe de toegankelijkheid van haar digitale diensten te waarborgen. Deze toegankelijkheidsverklaring geldt zowel voor onze websites als voor onze mobiele applicatie “Buy Way Mobile” (beschikbaar voor iOS en Android). Ons doel is om elke consument, ongeacht situatie of hulpmiddelen, een volledig inclusieve online-ervaring te bieden.

In lijn met deze toegankelijkheidsverklaring blijven wij voortdurend inspanningen leveren om onze digitale diensten in overeenstemming te brengen met Richtlijn (EU) 2019/882 van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten en de wet van 5 november 2023, die deze Europese richtlijn gedeeltelijk omzet en die vanaf 28 juni 2025 in werking treedt.

Met deze verklaring willen wij u als gebruiker informeren over welke digitale diensten dit precies betreft, welke maatregelen al getroffen zijn om de toegankelijkheid te versterken en welke verbeterpunten en actieplannen nog voorzien zijn.

2. Beschrijving van onze digitale diensten

Onze digitale diensten omvatten een breed scala aan functionaliteiten die u als consument kan gebruiken, waaronder:

- Het indienen van consumptief krediet aanvragen.
- De mogelijkheid om online betalingen uit te voeren.
- Toegang tot uw kredietgegevens en maandelijkse rekeningoverzichten.
- Het beheren en aanpassen van persoonlijke gegevens.
- Digitale communicatie in verband met betalingen, uittreksels en de status van lopende kredieten, mits jouw uitdrukkelijke toestemming.
- Een klantenservice die bereikbaar is via telefoon, e-mail, chatbot en een online contactformulier.

3. Maatregelen en verbeterpunten

Huidige maatregelen voor toegankelijkheid

Buyway.nl en de Buy Way applicatie zijn ontwikkeld met het oog op toegankelijkheid. Wij hanteren de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, niveau AA, en voldoen daarmee aan de eisen van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn en de Nederlandse implementatie daarvan.

Concreet betekent dit dat wij de volgende maatregelen hebben genomen:

1. Belangrijke documenten worden hoofdzakelijk opgesteld in PDF-formaat, dat een hoge mate van toegankelijkheid kan bieden. De structuur van onze websites en platformen wordt zorgvuldig opgebouwd, met duidelijke titels, koppen en tabbladen.

2. Titels en subtitels worden consistent gebruikt, zodat de inhoud logisch navigeerbaar is.
3. Alle relevante afbeeldingen, knoppen en iconen beschikken over correcte alternatieve teksten.
4. Lettertypes en groottes zijn gekozen met oog op optimale leesbaarheid en contrast met een mogelijkheid tot het vergroten van de tekst en aanpassing van de weergave.
5. Informatie wordt op een eenvoudige en duidelijke manier geformuleerd (gebruik van actieve taal, uitleg bij afkortingen, eenvoudige zinsconstructies).
6. Links zoals “meer weten” worden zo opgesteld dat ze ook buiten hun context begrijpelijk blijven.
7. Onze websites en de mobiele applicatie functioneren voorspelbaar, zowel qua weergave als qua gebruikservaring.
8. We beperken het aantal noodzakelijke stappen om een actie uit te voeren (inloggen, documenten ondertekenen, bewijsstukken opladen, ...).
9. De diensten zijn compatibel met verschillende toestellen en browsers.
10. Je kan de inhoud aanzienlijk inzoomen zonder verlies van informatie.
11. Beweeglijke inhoud kan op elk moment gepauzeerd worden.
12. Medewerkers met klantcontact worden opgeleid om vragen rond toegankelijkheid te beantwoorden en ondersteuning te bieden bij het gebruik van hulpmiddelen.
13. Onze klantenservice is beschikbaar via meerdere kanalen: digitaal, telefonisch en per post.
14. Er is een interne procedure opgezet om ervoor te zorgen dat onze diensten blijvend conform de toegankelijkheidsvereisten zijn.
15. Ontwikkelteams zijn gesensibiliseerd rond toegankelijkheid en integreren deze principes standaard in nieuwe projecten.

Verbeterpunten en geplande acties

Ondanks deze inspanningen erkennen wij dat er nog ruimte is voor verbetering. Daarom werken wij stapsgewijs aan:

1. Betere compatibiliteit met ondersteunende technologieën zoals schermlezers en toetsenbordnavigatie.
2. Aanpassing van het iframe-belangrijkeidsbaken (voor video's en applicatie-integraties) zodat hun inhoud toegankelijk wordt.
3. Het progressief conform maken van onze PDF-bestanden met de internationale normen PDF/UA of PDF/A-1a.
4. De systematische toevoeging van ondertitels bij alle video's, zodat ze ook toegankelijk zijn voor doven en slechthorenden.
5. Het verbeteren van het kleurcontrast voor nog betere leesbaarheid.
6. Optimalisatie van de tekst hergrootfunctie, zodat teksten leesbaar blijven, ook bij sterk vergrote weergave op de mobiele applicatie.

7. Het verder uitrollen van opleidingen rond toegankelijkheidsnormen voor alle Buy Way-medewerkers, zodat de aandacht voor inclusie breed verankerd is.

4. Opvolging, evaluatie en continue verbetering

Toegankelijkheid is geen eenmalig project, maar een voortdurend verbeteringsproces. Daarom hanteren wij een systematische aanpak:

- We hebben een roadmap opgesteld en organiseren intern regelmatige evaluatiemomenten met toegankelijkheidstests om onze vooruitgang te monitoren. Alle relevante gegevens en beslissingen worden gedocumenteerd en bewaard, zodat de evolutie van ons toegankelijkheidsproces transparant kan worden gevolgd.
- Periodieke controles door externe specialisten.
- De toegankelijkheidseisen zijn een vast onderdeel bij updates en nieuwe functionaliteiten.
- Actualisering van hulpmiddelen en ondersteuningstools.
- Training van medewerkers over digitale toegankelijkheid.
- Het verzamelen van feedback gebruikers en nemen deze waar mogelijk mee in onze acties.
- Een vastgestelde procedure voor de behandeling van toegankelijkheidsklachten.

Deze verklaring wordt op periodieke basis herzien om correct weer te geven welke verbeteringen intussen gerealiseerd zijn. De resultaten van deze evaluaties vormen de basis voor een gestructureerd verbeterplan dat zich richt op een duurzame, inclusieve en toekomstgerichte toegankelijkheid van onze digitale diensten.

5. Gebruikersfeedback

Jouw feedback is bijzonder waardevol. Als jij vragen hebt, opmerkingen wil delen of een probleem ondervindt met de toegankelijkheid van onze website of de Buy Way Mobile applicatie, aarzel dan niet om ons hiervan op de hoogte te brengen. Dit kan eenvoudig via het online contactformulier (<https://www.buyway.nl/contact/contact-klant/>).

6. Actualisering van deze verklaring

Huidige versie: opgemaakt op 28 januari 2026.

V1- 03/10/2025 (BE-NL)