



Conformiteitsverklaring *Europese Toegankelijkheidswet (EAA)*

Veterfina B.V.

Datum van uitgifte: 19 juni 2025

Inhoud conformiteitsverklaring

1. Inleiding	3
2. Beschrijving van de dienst	3
3. Conformiteitsbeoordeling	4
4. Testresultaten en beoordeling	4
5. Borging van beleid op toegankelijkheid	5
6. Verantwoording en verklaring van conformiteit	5
7. Contactinformatie	5
8. Bijlagen	5

1. Inleiding

Bij Figo is iedereen welkom – ook online. We vinden het belangrijk dat onze digitale diensten eenvoudig te gebruiken zijn voor iedereen. Dat betekent dat ook mensen met bijvoorbeeld een visuele of motorische beperking gemakkelijk hun weg kunnen vinden op onze website. Net als een hulphond je ondersteunt in het dagelijks leven, willen wij onze gebruikers digitaal ondersteunen. Zo maken we onze diensten écht beschikbaar voor álle baasjes.

De European Accessibility Act (EU 2019/882) is een richtlijn van de Europese Unie die de toegankelijkheid van producten en diensten voor mensen met een beperking wil verbeteren. In Nederland is deze richtlijn vertaald naar de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten. Met deze verklaring bevestigen wij dat de digitale diensten van Figo voldoen aan de eisen die hierin zijn opgenomen. Deze verklaring hangt nauw samen met onze privacyverklaring en cookieverklaring, waarmee we zorgvuldig omgaan met gegevens en gebruiksgemak aan onze bezoekers. Deze verklaring is opgesteld in overeenstemming met bijlage V van de European Accessibility Act (EAA).

2. Beschrijving van de dienst

Figopet.be is de officiële website van Figo huisdierenverzekering. Bezoekers kunnen hier informatie vinden over het verzekeren van hun hond, kat, konijn of papegaai de premie berekenen, pakketten samenstellen en vergelijken, en direct een verzekering afsluiten. Daarnaast is er toegang tot veelgestelde vragen, contactmogelijkheden en aanvullende informatie over zorg, kosten en preventie.

Een typische klantreis begint met oriëntatie via Google of direct op de website. De bezoeker leest over de voordelen van Figo, vergelijkt pakketten en berekent de premie. Daarna vult de klant de gegevens in om de verzekering af te sluiten, waarna de polis per e-mail wordt toegestuurd. In de klantomgeving 'My Figo' kunnen klanten wijzigingen doorgeven of een declaratie indienen. De verzekering kan eventueel worden beëindigd via het contactformulier of telefonisch contact.

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van verschillende externe tools, waaronder Cookiebot (Cookies), Gravity Forms (Contactformulieren), Spotler Activate (Gepersonaliseerde content) en Deployteq (E-mailautomatisering). De technische ontwikkeling en het onderhoud van onze website en klantportaal zijn uitbesteed aan Clever Strategy en Enrise.

Gedurende het klantproces hebben we op meerdere momenten interactie met onze klanten: tijdens het afsluiten van de verzekering, bij contact met de klantenservice en bij het indienen van declaraties. Deze interactie verloopt via e-mail, telefoon, chat en contactformulieren. Na het afsluiten van de verzekering ontvangt de klant informatie over de polis, toegang tot My Figo en uitleg over het indienen van claims.

3. Conformiteitsbeoordeling

Om te bepalen of onze digitale diensten voldoen aan de toegankelijkheidsnormen, hebben we een zelfevaluatie uitgevoerd. Hiervoor hebben we gebruikgemaakt van een checklist die is gebaseerd op de richtlijnen van WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Daarnaast hebben we geautomatiseerde tests uitgevoerd met behulp van SiteImprove en Browserstack. Deze combinatie stelt ons in staat om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van onze website en klantomgeving.

De richtlijnen waarop we ons baseren zijn onder andere WCAG 2.2 niveau AA, de Europese norm EN 301 549, en ISO 30071-1 (Digital accessibility framework for ICT) voor digitale toegankelijkheid. Ook houden we rekening met de richtlijnen voor toegankelijke PDF-documenten.

In onze communicatie hanteren we taalniveau B1, zodat onze informatie voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk is. We hebben hiervoor een interne communicatiegids opgesteld, waarin onze 'tone of voice' en schrijfstijl zijn vastgelegd.

4. Testresultaten en beoordeling

In de afgelopen maanden hebben we verschillende toegankelijkheidstests uitgevoerd. Met behulp van SiteImprove en Browserstack zijn alle geconstateerde knelpunten aangepakt. Ook zijn onze PDF-documenten gecontroleerd en verbeterd op basis van de officiële toegankelijkheidsrichtlijnen voor PDF's. Zo zijn PDF's opnieuw opgebouwd met toegankelijke tags en alternatieve teksten.

Toch zijn nog niet alle onderdelen volledig conform de eisen van de European Accessibility Act (EAA). Vooral sommige pagina's, e-mails en documenten moeten nog verder worden geoptimaliseerd. Onze prioriteit lag bij de belangrijkste contactmomenten met de klant. Daarnaast voeren we nog handmatige tests uit met screenreaders (zoals VoiceOver en NVDA) en toetsenbordnavigatie. In augustus 2025 staat een externe audit gepland, waarna we in augustus en september de geconstateerde verbeterpunten zullen verwerken. We doen geen beroep op uitzonderingen zoals een onevenredige last.

5. Borging van beleid op toegankelijkheid

Binnen Figo is Joanna Boom (Product Owner) verantwoordelijk voor het waarborgen van digitale toegankelijkheid. Voordat nieuwe onderdelen van onze dienstverlening live gaan, worden ze getoetst aan een vaste checklist. Deze checklist is gebaseerd op de WCAG-richtlijnen en bevat concrete eisen waaraan content en functies moeten voldoen.

Jaarlijks voeren we een interne audit uit om de toegankelijkheid van onze diensten opnieuw te beoordelen. Medewerkers hebben toegang tot hulpmiddelen zoals richtlijnen, checklists en een communicatiegids. Daarnaast volgen zij trainingen op het gebied van content, UX en development, zodat toegankelijkheid integraal onderdeel is van ons werkproces.

Ook onze externe leveranciers, zoals ontwikkelpartners, werken volgens deze checklist. Voor oplevering wordt gecontroleerd of nieuwe onderdelen voldoen aan de gestelde normen. Binnenkomende feedback over toegankelijkheid wordt zorgvuldig vastgelegd en besproken binnen het team. Waar nodig leiden deze inzichten tot verbeteracties.

6. Verantwoording en verklaring van conformiteit

Wij verklaren dat de digitale diensten van Figo in grote mate voldoen aan de toegankelijkheidseisen die voortkomen uit de Europese Toegankelijkheidswet (EAA). Deze verklaring is, onder verantwoordelijkheid van de directie, opgesteld door Hugo van Zadelhoff, Senior Compliance Manager bij Veterfina B.V. Compliance is verantwoordelijk voor het monitoren van toegankelijkheidsmaatregelen. Er zijn geen externe partijen of documenten waarvan deze verklaring afhankelijk is. De informatie in deze verklaring is naar waarheid ingevuld. We blijven ons actief inzetten om de toegankelijkheid van onze diensten verder te verbeteren.

7. Contactinformatie

Heb je vragen of opmerkingen over de toegankelijkheid van onze diensten? Neem dan contact met ons op. Bezoek figopet.be/klantendienst/digitaal-toegankelijk/ of bel met onze klantenservice via 011 986 661.

De volgende herziening van deze verklaring staat gepland voor augustus 2025. Op dat moment worden de resultaten van de externe audit verwerkt en wordt de verklaring waar nodig aangepast.

8. Bijlagen

Op dit moment zijn er geen bijlagen toegevoegd aan deze verklaring. Technische testresultaten en eventuele certificaten zullen na de externe audit van augustus 2025 worden toegevoegd indien beschikbaar.