



Toegankelijkheids- verklaring ARAG SE Nederland

Inhoudsopgave

1. Algemene informatie	3
1.1 Wat bedoelen we met toegankelijkheid	3
1.2 Welke regels gelden voor toegankelijkheid	3
1.2.1 Duidelijke uitleg over onze producten en diensten en hoe je ze kunt gebruiken	4
1.2.2 Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken	4
1.2.3 Informatie is begrijpelijk	4
1.2.4 Onze diensten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist	4
1.2.5 Tekst en foto's of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen	4
1.2.6 Kleuren zijn niet nodig om een product af te sluiten	4
1.2.7 Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid	4
1.2.8 Geen flitsend licht of snel veranderende beelden	4
1.2.9 Gebruik hulpmiddelen	5
1.2.10 Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen	5
1.2.11 Online je rechtsbijstandverzekering afsluiten	5
1.3 De huidige stand van zaken	5
1.4 Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid	5
1.5 Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?	6
2. Toegankelijkheidsverklaring rechtsbijstandverzekering	7
2.1 Doel van het product	7
2.2 Meer informatie	7
2.3 Klantproces en contactmomenten	7
3. Toegankelijkheidsverklaring Rechtshulp on demand	9
3.1 Doel van de dienst	9
3.2 Meer informatie	9
3.3 Klantproces en contactmomenten	10

1. Algemene informatie

1.1 Wat bedoelen we met toegankelijkheid

Voor ARAG betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze producten en diensten op eenvoudige, begrijpelijke en bruikbare manier kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze producten en diensten bedoelen we dat wat je bij ARAG kunt afnemen of afsluiten. Bijvoorbeeld een rechtsbijstandverzekering.

Toegankelijkheid betekent dat informatie logisch is opgebouwd en teksten helder en duidelijk zijn geformuleerd. Onze producten en diensten moeten daarnaast goed werken met hulpmiddelen zoals schermlezers en spraakherkenning. Ook moet de inhoud goed leesbaar zijn op verschillende apparaten, zoals een computer, tablet of smartphone. Toegankelijkheid is een voorwaarde om iedereen gelijke toegang te geven tot onze informatie, diensten en producten. Dat past bij onze missie om juridische hulp toegankelijk te maken voor iedereen.

In deze toegankelijkheidsverklaring leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als verzekeringsmaatschappij aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op www.arag.nl/toegankelijkheid/ staat meer informatie over toegankelijkheid. En je kunt altijd contact met ons opnemen als je vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt een e-mail sturen naar toegankelijkheid@arag.nl
- Je kunt je vraag stellen via het online formulier [Toegankelijkheid](#)
- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 033 43 42 350

1.2 Welke regels gelden voor toegankelijkheid

Er zijn regels voor verzekeringsmaatschappijen om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de producten en diensten die zij aanbieden. Deze regels gelden voor alle verzekeringsmaatschappijen in Europa.

De belangrijkste uitgangspunten voor digitale toegankelijkheid zijn vastgelegd in de internationaal erkende standaard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Deze richtlijnen geven aan hoe websites en andere digitale content toegankelijk gemaakt kunnen worden voor een zo breed mogelijk publiek. Inclusief mensen met een beperking. WCAG 2.1, niveau AA is momenteel de norm in Nederland.

Daarnaast treedt op 28 juni 2025 de *European Accessibility Act (EAA)* in werking. Deze Europese richtlijn (EU 2019/882) verplicht bepaalde organisaties om hun digitale omgeving toegankelijk te maken volgens vastgestelde normen. Alle EU-lidstaten dienen de richtlijn om te zetten in nationale wetgeving. In Nederland is dit geregeld via de *Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten*.

De EAA richt zich onder meer op e-handelsdiensten (e-commerce) aan consumenten, oftewel diensten waarbij online een overeenkomst wordt gesloten. Aangezien ARAG dergelijke diensten aanbiedt, is ook ARAG verplicht te voldoen aan de vereisten uit de EAA. Dit betekent dat onze digitale verkoopprocessen toegankelijk moeten zijn. Volgens de EAA dienen e-handelsdiensten minimaal te voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen WCAG 2.1, niveau AA.

Onder de noemer toegankelijkheid vallen verschillende onderwerpen. Hieronder lichten we toe welke dat zijn en op welke manier ARAG hieraan invulling geeft.

1.2.1 Duidelijke uitleg over onze producten en diensten en hoe je ze kunt gebruiken

Per product of dienst geven we aan waar je meer informatie kunt vinden en hoe je deze kunt gebruiken, bijvoorbeeld op www.arag.nl.

1.2.2 Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via www.arag.nl. De digitale informatie is zo ontworpen dat deze kan worden voorgelezen wanneer je een schermlezer of voice-over gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op www.arag.nl/toegankelijkheid.

1.2.3 Informatie is begrijpelijk

We proberen alles zo duidelijk mogelijk op te schrijven, in begrijpelijke taal. Soms ontkomen we er niet aan om moeilijke woorden te gebruiken, bijvoorbeeld omdat die zo in de wet staan. In zulke gevallen geven we altijd een uitleg, zodat je weet wat we bedoelen.

1.2.4 Onze diensten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist

We zorgen ervoor dat je onze producten kunt afnemen en onze diensten kunt gebruiken, ook als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of spreken. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen.

1.2.5 Tekst en foto's of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen

We zorgen ervoor dat teksten, foto's en illustraties zo goed mogelijk zichtbaar zijn. We gebruiken zo duidelijk mogelijke kleurverschillen en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaardletters of afbeeldingen te klein om goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze op de website kunt vergroten.

1.2.6 Kleuren zijn niet nodig om een product af te sluiten

We zorgen dat je onze producten kunt afsluiten en diensten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

1.2.7 Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid

Geven we informatie via video, foto's of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En zorgen we dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voice-over. Gebruiken we geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

1.2.8 Geen flitsend licht of snel veranderende beelden

We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden zodat je rustig zicht hebt.

1.2.9 Gebruik hulpmiddelen

Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op www.arag.nl/toegankelijkheid.

1.2.10 Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen

De medewerkers van het Juridisch Service Center (JSC) weten hoe je onze diensten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. Ze kunnen je ook meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

1.2.11 Online je rechtsbijstandverzekering afsluiten

Bij ARAG kun je eenvoudig online een rechtsbijstandverzekering afsluiten, aanpassen of vergelijken. Op www.arag.nl/rechtsbijstandverzekering kun je met toetsenbordnavigatie en schermlezers door alle productgerelateerde pagina's navigeren. Online documentatie, zoals verzekeringskaarten en polisvoorwaarden, is toegankelijk. Ook onze digitale hulpmiddelen, zoals de vergelijkings- en premieberekentool, voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van WCAG 2.1, niveau AA.

1.3 De huidige stand van zaken

Op dit moment voldoen onze digitale producten en diensten op de meeste onderdelen van toegankelijkheid aan de geldende, en in sommige gevallen verplichte richtlijnen van WCAG 2.1, niveau AA. Onze website www.arag.nl is bijvoorbeeld nog niet volledig compliant met deze richtlijnen. Zo is het kleurcontrast tussen tekst en achtergrond op veel pagina's nog onvoldoende. Daarnaast zijn sommige digitale documenten nog niet volledig toegankelijk voor iedereen, en wordt er hard gewerkt aan het volledig toegankelijk maken van ons klantportaal *Mijn ARAG*.

We hebben alle knelpunten in kaart gebracht en werken eraan om ze zo spoedig mogelijk op te lossen. We blijven ons continu inzetten om onze digitale toegankelijkheid stap voor stap te verbeteren. Zo zorgen we ervoor dat iedereen, nu en in de toekomst, gebruik kan maken van onze producten en diensten. Op die manier maken wij het recht toegankelijk voor iedereen.

1.4 Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid

Zoals aangegeven blijven we continu werken aan het verbeteren van de toegankelijkheid van onze producten en diensten. We hechten ook veel waarde aan de ervaringen van onze klanten. We horen graag of zij onze producten en diensten goed kunnen afsluiten en gebruiken. In dat kader staat er klantonderzoek gepland, waarbij we expliciet aandacht besteden aan de wensen en behoeften van klanten met een beperking of handicap.

Er wordt actief gecontroleerd of wij als verzekeringsmaatschappij voldoen aan de geldende toegankelijkheidsregels. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is hierin onze belangrijkste toezichthouder. Wanneer wij vaststellen dat we niet aan bepaalde toegankelijkheidsvereisten voldoen, zijn wij verplicht dit zelf te melden en corrigerende maatregelen te nemen.

We hebben een beleid opgesteld en een werkwijze ingericht waarmee we mogelijke knelpunten in kaart brengen. Zo analyseren we klachten en vragen van klanten, en voeren we structurele controles uit met behulp van verschillende tools om vast te stellen of onze producten en diensten voldoen aan de relevante toegankelijkheidsnormen.

1.5 Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als verzekeringsmaatschappij beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op.

Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt een e-mail sturen naar toegankelijkheid@arag.nl
- Je kunt je vraag stellen via het online formulier [Toegankelijkheid](#)
- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 033 43 42 350

2. Toegankelijkheidsverklaring rechtsbijstandverzekering

Onze online rechtsbijstandverzekering valt onder de e-handelsdiensten zoals omschreven in de European Accessibility Act (EAA).

Het betreft een execution-only product, wat betekent dat klanten de verzekering zelfstandig afsluiten, zonder persoonlijk advies. Met deze verzekering kunnen particulieren juridische ondersteuning krijgen bij conflicten over onder meer werk, wonen, aankopen of letsel. Bij een juridisch probleem biedt de verzekering advies, ondersteuning en, indien nodig, juridische bijstand.

De online rechtsbijstandverzekering is uitsluitend bedoeld voor particuliere klanten en helpt hen juridische risico's te beperken. Klanten kunnen de verzekering online afsluiten, wijzigen of opzeggen.

Klanten die liever advies wensen, kunnen terecht bij een professioneel verzekeringsadviseur. ARAG werkt samen met diverse onafhankelijke adviseurs die op basis van hun kennis en ervaring een passend en persoonlijk advies kunnen geven bij het afsluiten van een rechtsbijstandverzekering.

2.1 Doel van het product

Wij streven ernaar dat klanten:

- hun rechtsbijstandverzekering eenvoudig kunnen afsluiten, beheren en opzeggen;
- op een toegankelijke manier schade kunnen melden;
- heldere en begrijpelijke informatie ontvangen over hun dekking, rechten en plichten;
- toegang hebben tot klantondersteuning die voor iedereen toegankelijk is.

2.2 Meer informatie

Voor de volledige dekking, uitsluitingen en verplichtingen verwijzen wij naar onze polisvoorwaarden, beschikbaar op www.arag.nl/rechtsbijstandverzekering.

2.3 Klantproces en contactmomenten

Onze dienstverlening is ingericht met oog voor toegankelijkheid in elke stap van het klantproces. In elke fase van het klantproces bieden we verschillende manieren om met ons in contact te komen.

1. Oriëntatie en afsluiten

- Website
- Telefonisch (execution-only)
- Toegankelijke informatie over de verzekering, inclusief premieberekening

2. Beheer van de verzekering

- Telefonisch, online en schriftelijk
- Wijzigingen doorgeven, polis inzien, vragen stellen kan telefonisch, digitaal en schriftelijk

3. Schademelding en afhandeling

- Via het online schadeformulier of telefonisch
- Terugkoppeling via gekozen communicatiekanaal

4. Beëindiging van de verzekering

- Online, telefonisch of schriftelijk
- Bevestiging van opzegging op toegankelijke wijze

3. Toegankelijkheidsverklaring Rechtshulp on demand

Rechtshulp on demand valt onder de e-handelsdiensten zoals omschreven in de European Accessibility Act (EAA).

Met Rechtshulp on demand bieden we in veel gevallen juridische hulp aan mensen die geen rechtsbijstandverzekering hebben, of voor wie een specifieke situatie niet verzekerd is. Denk aan conflicten over werk of wonen. Als er een juridisch probleem ontstaat, kun je snel en laagdrempelig rekenen op juridisch advies, ondersteuning en, indien nodig, hulp bij juridische stappen.

De dienst is bedoeld voor particulieren en bedrijven. Je betaalt eenmalig voor de hulp die je nodig hebt, zonder langdurige verplichtingen.

De EAA verplicht dat digitale producten en diensten die vallen onder e-handelsdiensten toegankelijk zijn voor consumenten (B2C). Voor zakelijke klanten (B2B) geldt deze verplichting niet. Digitale dienstverlening die uitsluitend gericht is op bedrijven valt dus buiten de reikwijdte van de EAA. ARAG heeft er echter voor gekozen ook deze dienstverlening toegankelijk te maken volgens de toegankelijkheidscriteria.

3.1 Doel van de dienst

Met deze dienst willen we het voor zoveel mogelijk mensen, en in uiteenlopende situaties, mogelijk maken om op een toegankelijke en begrijpelijke manier juridische hulp te krijgen.

Daarom zorgen we ervoor dat je:

- zelf eenvoudig online juridische hulp kunt aanvragen, ook zonder verzekering;
- snel inzicht krijgt in wat we voor je kunnen doen en wat de kosten zijn;
- heldere informatie ontvangt over de werkwijze, voorwaarden en jouw rechten;
- toegang hebt tot klantondersteuning die voor iedereen toegankelijk is, via internet of telefonisch.

3.2 Meer informatie

Voor een volledig overzicht van onze werkwijze, voorwaarden en kosten verwijzen wij naar:

- www.arag.nl/rechtshulp-on-demand (particulier)
- www.arag.nl/zakelijk/rechtshulp-on-demand (zakelijk)

3.3 Klantproces en contactmomenten

Onze dienst is ingericht met oog voor toegankelijkheid in elke stap van de klantreis.

1. Oriëntatie en aanvraag van juridische hulp
 - Website met heldere uitleg over de dienst en kosten
 - Toegankelijke aanvraagformulieren
2. Afstemming en ondersteuning
 - Contact over jouw situatie via e-mail of telefoon
 - Documenten aanleveren kan digitaal of schriftelijk
 - ARAG houdt rekening met jouw voorkeur voor communicatie
3. Afronding van de dienstverlening
 - Duidelijke terugkoppeling over het resultaat en eventuele vervolgstappen
 - Evaluatie of je alles goed hebt kunnen volgen en begrijpen
 - Facturatie op een overzichtelijke en toegankelijke manier