Toegankelijkheidsverklaring

Versie 2026-11 (1 november 2026). Van toepassing vanaf 1 november 2026.
www.ekoonict.be/toegankelijkheid

We willen dat iedereen ekoonict.be en het klantportaal van Ekoon kan gebruiken, ook wie werkt met een schermlezer, alleen een toetsenbord, vergroting, spraakbesturing of aangepaste kleuren. Deze verklaring zegt hoe ver we staan, wat nog niet goed werkt en hoe u ons een probleem meldt.

In het kort

- Norm: WCAG 2.1 niveau AA, de norm waarnaar de Europese norm EN 301 549 verwijst. We werken naar WCAG 2.2 niveau AA.
- Status: gedeeltelijk conform. Het grootste deel van de website voldoet, maar er zijn nog bekende beperkingen, vooral in PDF-documenten (artikel 4).
- Probleem of ander formaat nodig? Mail naar info@ekoonict.be of bel +32 493 82 99 15. We antwoorden binnen 5 werkdagen.
- Wettelijk kader: Ekoon is als micro-onderneming die diensten verleent voorlopig niet verplicht om aan de Belgische toegankelijkheidsvoorschriften te voldoen. We volgen ze toch vrijwillig.

Artikel 1. Waarvoor deze verklaring geldt

1.1 Deze verklaring geldt voor:

- de website www.ekoonict.be, met de doorverwijsdomeinen ekoon.com en ekoonict.com, inclusief de formulieren, de PC Builder en de AI-demo;
- het klantportaal business.ekoonict.be, waar klanten en verkooppartners documenten ondertekenen, facturen en tickets opvolgen en toestellen en licenties bekijken;
- de documenten die u op de website downloadt of die het klantportaal voor u opmaakt, zoals voorwaarden, offertes, overeenkomsten en facturen.

1.2 De beheeromgeving admin.ekoonict.be is alleen voor medewerkers van Ekoon en valt buiten deze verklaring.

1.3 Websites en apps die Ekoon voor klanten bouwt, hebben een eigen toegankelijkheidsverklaring van die klant. Ekoon bouwt ze standaard volgens WCAG 2.1 niveau AA, zoals de algemene voorwaarden voor zakelijke klanten (www.ekoonict.be/voorwaarden/zakelijk#art-17-4) bepalen.

Artikel 2. Wettelijk kader en norm

2.1 De Europese toegankelijkheidsrichtlijn (Richtlijn (EU) 2019/882) is voor diensten in België omgezet door de wet van 5 november 2023, die toegankelijkheidsvoorschriften voor onder meer e-handelsdiensten in Boek VIII van het Wetboek van economisch recht invoegt. Die regels gelden sinds 28 juni 2025.

2.2 Ondernemingen met minder dan tien werknemers en een jaaromzet of balanstotaal van hoogstens 2 miljoen euro vallen tot 28 juni 2030 buiten het toepassingsgebied van die wet. Ekoon

is zo'n micro-onderneming. Ekoon kiest er toch voor om de toegankelijkheidsvoorschriften nu al te volgen en deze verklaring te publiceren.

2.3 Ekoon volgt de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 op niveau AA. Die richtlijnen vormen de basis van de Europese norm EN 301 549 (versie 3.2.1); onder de Europese toegankelijkheidsrichtlijn bestaat nog geen geharmoniseerde norm die een vermoeden van conformiteit geeft. De nieuwe versie 4.1.1 van EN 301 549, gebaseerd op WCAG 2.2, verscheen in september 2026, maar is nog niet als geharmoniseerde norm bekendgemaakt. Ekoon werkt nu al naar WCAG 2.2 niveau AA en past deze verklaring aan zodra die versie de officiële referentie wordt.

2.4 Toegankelijkheid is voor Ekoon ook een kwestie van gelijke behandeling: een persoon met een handicap heeft recht op redelijke aanpassingen (wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie). Kunt u iets niet gebruiken, dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

Artikel 3. Wat Ekoon doet

3.1 Bij het ontwerp en de bouw van de website en het klantportaal volgen we deze uitgangspunten. Waar een onderdeel er nog niet volledig aan voldoet, staat dat in artikel 4.

- Structuur: een logische volgorde van koppen, landmarks voor kop, navigatie, hoofdinhoud en voettekst, en een link "Naar inhoud" om de navigatie over te slaan. De taal van de pagina is ingesteld op Nederlands (België).
- Toetsenbord: alle functies werken met het toetsenbord, in een logische volgorde, met een duidelijk zichtbare focus. Er zijn geen toetsenbordvallen.
- Kleur en contrast: tekst en bedieningselementen hebben voldoende contrast (minstens 4,5:1 voor gewone tekst en 3:1 voor grote tekst en bedieningselementen), in het lichte en het donkere thema. Informatie hangt nooit alleen van kleur af. De accentkleur koraal gebruiken we niet als tekstkleur op een witte achtergrond.
- Tekst en zoom: de pagina's werken tot 200% zoom en op een breedte van 320 pixels zonder horizontaal scrollen, en u kunt de tekstafstand vergroten zonder inhoud te verliezen.
- Formulieren: elk veld heeft een zichtbaar label, verplichte velden zijn aangeduid, en foutmeldingen staan in tekst bij het veld, met uitleg hoe u ze herstelt. We gebruiken geen CAPTCHA; tegen spam werkt een onzichtbaar controleveld.
- Afbeeldingen: informatieve afbeeldingen hebben een tekstalternatief; decoratieve afbeeldingen worden door schermlezers overgeslagen. Logo's en iconen met een functie hebben een toegankelijke naam.
- Beweging: animaties zijn beperkt en verdwijnen als u in uw toestel "beweging beperken" hebt ingesteld. Er is geen inhoud die knippert of automatisch start.
- Meldingen en dynamische inhoud: bevestigingen van formulieren en antwoorden van de AI-demo worden aan hulptechnologie gemeld, zodat een schermlezer ze voorleest.
- Tijd: formulieren op de website hebben geen tijdslimiet. Ingevulde gegevens gaan niet verloren als een formulier een fout bevat.

- Taal: we schrijven in duidelijk Nederlands, met korte zinnen en uitleg bij juridische begrippen, en vatten lange teksten samen onder "In het kort".

3.2 Bij de ontwikkeling en bij elke belangrijke wijziging controleren we de toegankelijkheid met automatische tests en handmatig, met het toetsenbord, met vergroting en met een schermlezer. Nieuwe onderdelen worden pas gepubliceerd na die controle.

3.3 Medewerkers en freelancers die aan de website of aan websites voor klanten werken, kennen de WCAG-criteria en de checklist voor de oplevering van een website van Ekoon.

Artikel 4. Conformiteitsstatus en bekende beperkingen

4.1 De website en het klantportaal zijn gedeeltelijk conform met WCAG 2.1 niveau AA. Dat betekent dat sommige onderdelen nog niet volledig aan de norm voldoen. Er is nog geen volledige audit door een onafhankelijke partij gebeurd; die plannen we.

4.2 Bekende beperkingen, met het alternatief dat we bieden:

Onderdeel	Beperking	Alternatief	Gepland
Oudere PDF-documenten op de website	niet alle oudere PDF's zijn getagd, zodat een schermlezer de structuur (koppen, tabellen, leesvolgorde) niet altijd goed voorleest	elke juridische tekst staat ook als webpagina op de website; andere documenten bezorgen we op verzoek in een toegankelijk formaat	nieuwe PDF's worden toegankelijk opgemaakt
Documenten uit het klantportaal (offertes, overeenkomsten, facturen)	de PDF's zijn opgemaakt voor archivering (PDF/A) en nog niet volledig getagd voor schermlezers (PDF/UA)	de inhoud van een document staat ook als tekst in het klantportaal; op verzoek bezorgen we een toegankelijke versie of lezen we het document met u door	toegankelijke PDF's (PDF/UA) in het klantportaal
Tweestapsverificatie in het klantportaal	aanmelden vraagt een code uit een authenticator-app, die na korte tijd verloopt; dat kan moeilijk zijn met sommige hulptechnologie	elke code kan opnieuw worden gevraagd; wie moeite heeft met de app, kan ons bellen en we zoeken samen een geschikte methode	aanmelden met een passkey, zodra die stabiel beschikbaar is
Antwoorden van de AI-demo	de antwoorden worden automatisch gegenereerd; ze kunnen lange zinnen of een minder duidelijke structuur hebben	stel uw vraag opnieuw met "leg eenvoudiger uit", of vraag de informatie aan ons	–

4.3 Inhoud van derden waarover Ekoon geen controle heeft, zoals websites waarnaar we linken of documenten die klanten zelf opladen in het klantportaal, valt buiten deze verklaring.

Artikel 5. Toegankelijkheid van producten

5.1 Voor custom pc's die Ekoon samenstelt en aan particulieren levert, gelden de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Ekoon

bezorgt bij een custom pc met besturingssysteem informatie over de toegankelijkheidsfuncties van het besturingssysteem, zoals schermlezer, vergroting, spraakbesturing en hoog contrast, en helpt ze op verzoek bij de levering in te stellen. De gebruiksinformatie bezorgen we op verzoek in een toegankelijk formaat.

Artikel 6. Hoe deze verklaring werd opgesteld

6.1 Deze verklaring werd voor het eerst opgesteld op 17 oktober 2026 en bijgewerkt op 1 november 2026.

6.2 Ze steunt op een zelfbeoordeling door Ekoon tijdens de bouw van de website en het klantportaal: automatische tests en handmatige controle met toetsenbord, vergroting en schermlezer, aan de hand van de succescriteria van WCAG 2.1 niveau AA.

6.3 Ekoon herziet deze verklaring minstens één keer per jaar, na een audit en bij elke belangrijke wijziging van de website of het klantportaal. De volgende herziening is gepland uiterlijk op 1 november 2027.

Artikel 7. Een probleem melden

7.1 Kunt u iets op de website of in het klantportaal niet gebruiken, of hebt u een document in een ander formaat nodig, zoals een toegankelijke PDF, een Word-bestand, grotere letters of een gesproken toelichting? Laat het ons weten:

- per e-mail aan info@ekoonict.be, met als onderwerp "Toegankelijkheid";
- telefonisch op +32 493 82 99 15, van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur.

7.2 Vermeld als het kan de pagina of het document, wat u probeerde te doen, wat er misliep, en welk toestel, welke browser en welke hulptechnologie u gebruikt. Dat helpt ons het probleem sneller op te lossen. U hoeft niet uit te leggen waarom u een aanpassing nodig hebt.

7.3 Wat u van ons mag verwachten:

- een ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen;
- een antwoord met een oplossing of een concreet voorstel binnen 5 werkdagen;
- een document in een toegankelijk formaat binnen 10 werkdagen, of sneller als u het voor een termijn nodig hebt, zoals de herroepingstermijn van 14 dagen. Een termijn die voor u loopt, laten we niet verstrijken doordat een document voor u niet toegankelijk was.

7.4 Gegevens die u bij een melding doorgeeft, gebruiken we alleen om uw melding te behandelen, zoals de privacyverklaring (www.ekoonict.be/privacy) beschrijft. Gegevens over een handicap vragen we niet; deelt u ze zelf, dan gebruiken we ze alleen om u te helpen.

Artikel 8. Klachten en toezicht

8.1 Bent u niet tevreden met ons antwoord, laat het ons dan weten via info@ekoonict.be. De bestuurder van Ekoon bekijkt uw klacht zelf en antwoordt binnen 10 werkdagen.

8.2 Komen we er samen niet uit, dan kunt u terecht bij:

- de Consumentenombudsdienst, als u als particulier klant bent of wilt worden: Koning Albert

II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, contact@consumentenombudsdienst.be, www.consumentenombudsdienst.be;

- Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum, als u vindt dat u gediscrimineerd wordt omdat een redelijke aanpassing werd geweigerd: www.unia.be;
- de FOD Economie, die toeziet op de toegankelijkheidsvoorschriften in het Wetboek van economisch recht, via het Consumentenmeldpunt: meldpunt.belgie.be.

8.3 U behoudt altijd het recht om naar de rechter te stappen.