

16 oktober 2025

Toegankelijkheidsverklaring ENGIE Nederland

Iedereen moet onze digitale diensten makkelijk kunnen gebruiken. Ook als je een beperking hebt. In deze verklaring lees je hoe toegankelijk onze websites en apps nu zijn. We vertellen je daarnaast wat we gaan verbeteren en hoe je contact met ons kan opnemen als je tegen een probleem aanloopt.

Welke onderdelen vallen onder de digitale diensten?

Met onze digitale diensten bedoelen we:

- De hoofdwedite: www.engie.nl
- De aanmeldpagina voor nieuwe klanten: energie.engie.nl
- De omgeving voor contractverlenging op engie.nl
- Het online klantenportaal: mijn.engie.nl
- De ENGIE-app (voor iOS en Android)

Welke regels volgen wij?

Wij volgen de Europese regels voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1, niveau A en AA). Vanaf 28 juni 2025 moeten alle bedrijven hieraan voldoen.

Hoe toegankelijk zijn onze diensten nu?

Op dit moment voldoen onze digitale diensten deels aan de toegankelijkheidsstandaard. Hieronder vind je stand van zaken per onderdeel.

engie.nl (hoofdwedite):

- Status: deels toegankelijk.
- Belangrijkste verbeterpunten: toetsenbordnavigatie, teksten bij afbeeldingen, kleurcontrast en multimedia (video's zonder ondertiteling).
- Planning: in het laatste kwartaal van 2025 passen we knoppen aan en voegen we alt-teksten toe aan alle afbeeldingen. In het eerste kwartaal van 2026 stappen we over op een toegankelijk videoplatform. De website is op zijn laatst op 31 december 2026 voor iedereen helemaal toegankelijk.

energie.engie.nl (aanmeldpagina voor nieuwe klanten):

- Status: grotendeels toegankelijk.
- Belangrijkste verbeterpunten: formulieren (labels, foutmeldingen, bedienen van het toetsenbord).
- Planning: in het laatste kwartaal van 2025 worden alle formulier aangepast. De aanmeldpagina is op zijn laatst op 31 december 2025 voor iedereen helemaal toegankelijk



Contractverleningsomgeving:

- Status: grotendeels toegankelijk.
- Belangrijkste verbeterpunten: formulieren (labels, foutmeldingen, bedienen van het toetsenbord).
- Planning: in het laatste kwartaal van 2025 worden alle formulier aangepast. De omgeving is op zijn laatst op 31 december 2025 voor iedereen helemaal toegankelijk

mijn.engie.nl (klantportaal):

- Status: grotendeels toegankelijk.
- Belangrijkste verbeterpunten: het inlogproces, grafieken en interactieve elementen.
- Planning: het klantportaal is op zijn laatst op 31 december 2025 voor iedereen helemaal toegankelijk.

ENGIE-app

- Status: deels toegankelijk.
- Belangrijkste verbeterpunten: ondersteuning voor schermlezers, volgorde van de focus en alternatieven voor grafieken.
- Planning: op 31 december 2025 voldoet de app voor minimaal 80% aan de toegankelijkheidsstandaard. De laatste 20% wordt aangepakt in 2026.

Belofte en planning

Wij hebben een plan gemaakt om onze digitale omgevingen in twee jaar te verbeteren. Met digitale omgevingen bedoelen wij onze websites, het klantportaal en de ENGIE-app. Het plan bevat technische en organisatorische verbeteringen. Ons doel is om na deze twee jaar helemaal te voldoen aan de richtlijnen van WCAG 2.1 en de verplichtingen vanuit de European Accessibility Act (EAA).

Technische verbeteringen

We geven per onderdeel aan wat we gaan verbeteren en wanneer de verbeteringen plaatsvinden.

- **Formulieren en interactiecomponenten**
In het vierde kwartaal van 2025 passen wij de formulieren aan op onze digitale domeinen (zoals engie.nl, energie.engie.nl en de verlengstraat). De labels, foutmeldingen en toetsenbordbediening worden verbeterd zodat iedereen de formulieren zelfstandig kan gebruiken. Ook bezoekers die gebruik maken van ondersteunende middelen.
- **Visuele elementen en ontwerp**
In het vierde kwartaal van 2025 worden ook de knoppen en andere interactieve elementen aangepakt. Het kleurcontrast en de focusmarkering worden verbeterd. Hiermee zijn de knoppen beter te zien en te gebruiken voor mensen met een visuele beperking.
- **Alternatieve teksten bij afbeeldingen**
Alle informatieve afbeeldingen krijgen duidelijke alt-teksten en decoratieve afbeeldingen krijgen een speciaal label. We zijn hier al mee begonnen en verwachten halverwege 2026 klaar te zijn.
- **Multimedia en video's**
Begin 2026 stappen wij over naar een nieuw videoplatform dat voldoet aan alle toegankelijkheidsrichtlijnen. Nieuwe video's krijgen een ondertiteling en transcript. Bestaande video's passen we aan waar mogelijk.
- **ENGIE-app**
De app is in 2025 geaudit en voldoet al voor een groot deel aan de richtlijnen. In 2026 wordt de app verder verbeterd zodat hij helemaal voldoet.

Organisatorische verbeteringen

We geven per onderdeel aan wat we gaan verbeteren en wanneer de verbeteringen plaatsvinden.

- **Toegankelijkheidsverklaring**
Deze verklaring is gemaakt volgens de richtlijnen van toegankelijkheidsverklaring.nl en wordt ieder jaar bijgewerkt.
- **Meldpunt toegankelijkheid**
In het vierde kwartaal van 2025 maken wij een meldpunt voor toegankelijkheidsproblemen. Het meldpunt bestaat uit een e-mailadres en contactformulier.
- **Jaarlijkse review en toetsing**
Vanaf 2026 voeren wij iedere jaar een kwalitatieve review uit met een gebruikerspanel. Ook voeren wij regelmatig audits uit om ervoor te zorgen dat het plan van aanpak gevolgd wordt.
- **Training**
Onze teams krijgen training over toegankelijkheid. Zo wordt toegankelijkheid een vast onderdeel van onze organisatie.
- **Samenwerking met leveranciers**
We letten op toegankelijkheid bij het kiezen van nieuwe systemen en tools. Ook bij nieuwe updates of herontwerp is toegankelijkheid een harde eis.

Deze verbeteringen zorgen ervoor dat onze digitale dienstverlening stap voor stap voor iedereen toegankelijk wordt. Zo kan iedereen zelfstandig gebruik maken van onze digitale kanalen en voldoen wij aan de wet.

Feedback en contact

Heb je opmerkingen, tips of loop je tegen een toegankelijkheidsprobleem aan? We horen het heel graag. Neem contact met ons op via:

- e-mail: feedback.nl@engie.com
- het contactformulier: op engie.nl/toegankelijkheid vind je een contactformulier

We reageren binnen 3 werkdagen. Duurt het langer? Dan hoor je binnen 10 werkdagen hoe het verder gaat. Samen maken we onze digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk.

Handhavingsprocedure

Ben je niet tevreden over onze reactie? Neem dan contact op met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) of het Meldpunt Toegankelijkheid.