

Toegankelijkheidsverklaring

Laatst bijgewerkt: 27 juni 2025

Geplande update: 1 december 2025

Inleiding

Bitvavo zet zich in om ervoor te zorgen dat onze digitale platforms toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief mensen met zichtbare en onzichtbare beperkingen. Deze toegankelijkheidsverklaring beschrijft de huidige status van onze platforms, behandelt bekende problemen, beschrijft ons verbeterplan en legt uit hoe je contact met ons kunt opnemen inzake toegankelijkheidskwesties.

Wat is digitale toegankelijkheid?

Digitale toegankelijkheid betekent dat websites, mobiele apps en andere digitale tools zo worden ontworpen en ontwikkeld dat iedereen ze effectief kan gebruiken. Dit omvat functies zoals:

- Compatibiliteit met schermlezers
- Toetsenbordnavigatie
- Voldoende kleurcontrast
- Duidelijke en begrijpelijke inhoud

Onze ambitie

De missie van Bitvavo is het toegankelijk maken van digitale activa voor iedereen. Ons team wil een belangrijke rol spelen in de opkomst van digitale activa door ons platform aan miljoenen mensen aan te bieden. Daarom zetten we ons in om ons platform zo toegankelijk mogelijk te maken.

Ons platform is ontworpen voor zowel beginnende als ervaren handelaren en biedt een duidelijke navigatie, inzichtelijke tools en robuuste functionaliteiten. We blijven investeren in het verbeteren van ons product om te voldoen aan erkende toegankelijkheidsnormen. Als onderdeel hiervan streven we ernaar om op 1 juni 2026 volledig te voldoen aan de Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webinhoud [Web Content Accessibility Guidelines] (WCAG) 2.1 Level AA, zodat ons platform effectief kan worden gebruikt door mensen met verschillende capaciteiten.

Over de Europese Toegankelijkheidswet (EAA)

De Europese Toegankelijkheidswet [European Accessibility Act] is een EU-richtlijn gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid van producten en diensten in de hele Europese Unie. Het stelt gemeenschappelijke toegankelijkheidseisen vast voor belangrijke gebieden zoals websites, mobiele applicaties, e-commerce, bankdiensten en digitale communicatiemiddelen. De EAA zorgt ervoor dat mensen met een handicap volledig kunnen deelnemen aan de digitale economie en samenleving.

Vanaf 28 juni 2025 zijn organisaties die onder het toepassingsgebied van de EAA vallen - zoals financiële instellingen, e-commerce platforms en aanbieders van digitale diensten - wettelijk verplicht om ervoor te zorgen dat hun digitale diensten toegankelijk zijn voor consumenten. Dit houdt in dat ze moeten voldoen aan technische normen zoals WCAG 2.1 niveau AA.

Doel van deze toegankelijkheidsverklaring

Deze toegankelijkheidsverklaring legt uit hoe Bitvavo werkt om te voldoen aan de eisen van de Europese toegankelijkheidswet. Het schetst ons huidige niveau van naleving, lopende inspanningen en toekomstige doelen met betrekking tot digitale toegankelijkheid.

Deze toegankelijkheidsverklaring is een aanvulling op andere organisatorische verklaringen en weerspiegelt ons bredere streven naar inclusieve en verantwoorde dienstverlening.

Controle en zekerheid

Om te controleren of we voldoende toegankelijk zijn voor onze bezoekers zijn er toegankelijkheidsrichtlijnen opgesteld: de Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webinhoud (WCAG). Er zijn verschillende versies en de wetgeving verwijst naar WCAG 2.1 op niveau A en AA. De WCAG bestaat uit vier hoofdprincipes waaraan een website moet voldoen:

- Waarneembaar: alle onderdelen van de website moeten voor iedereen vindbaar en leesbaar zijn.
- Bedienbaar: iedereen moet de website kunnen bedienen en navigeren, ongeacht technologische of persoonlijke beperkingen.
- Begrijpelijk: alle informatie en interacties op de website moeten begrijpelijk zijn.
- Robuust: alle informatie moet betrouwbaar toegankelijk zijn via verschillende browsers of ondersteunende technologieën (zoals schermlezers).

Toegankelijkheid van onze producten

Diensten

We leveren diensten via onze mobiele versies en webversies van ons product, waar elke bezoeker toegang heeft tot verschillende diensten en mogelijkheden. De belangrijkste functionaliteiten die beschikbaar zijn op onze platforms zijn:

- Een persoonlijke account aanmaken om klant te worden
- Digitale activa beheren: browsen, kopen, verkopen, opnemen en storten van activa
- Je eigen portfolio met activa bekijken, je saldo, orders en beloningssaldo bekijken
- Persoonlijke inbox en koerswaarschuwingen bekijken en beheren
- Toegang tot accountinstellingen: persoonlijke gegevens, verificatie, adresboek, transactiesgeschiedenis, meldingen, betaalrekeningen, handelskosten en ordertypes, beveiligingsinstellingen, systeemthema, staking inschakelen, leningen inschakelen, feedback, helpassistent
- Juridische informatie openen met betrekking tot: Gebruikersovereenkomst, Privacyverklaring, Belangenverstrengeling en Klachten
- Uitloggen van ons platform

Toegankelijkheidsstatus

Uit de laatste beoordeling van 21 februari 2025 blijkt dat bitvavo.com gedeeltelijk voldoet aan de [Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webinhoud \(WCAG\) 2.1](#) niveau A en AA. Dit betekent dat sommige delen van de inhoud niet volledig voldoen aan de toegankelijkheidsstandaard. Voor elke eis waaraan niet wordt voldaan is de oorzaak bekend en worden de gevolgen beschreven. Het rapport geeft een overzicht van de toegankelijkheidsbarrières die zijn geïdentificeerd in onze platforms, gebaseerd op de WCAG 2.1 A en AA standaard.

[Mobiel rapport](#)

[Webrapport](#)

Om deze problemen aan te pakken heeft Bitvavo 1.068 engineering-uren toegewezen aan het implementeren van toegankelijkheidsverbeteringen. Ons doel is om op 01 juni 2026 volledig te voldoen aan de WCAG 2.1 AA richtlijnen.

Belangrijkste mijlpalen:

- Q3 2025: Oplossen van problemen met kritieke prioriteit
- Q4 2025: Oplossen van problemen met hoge prioriteit
- Q1 2026: Oplossen van problemen met gemiddelde prioriteit
- Q2 2026: Eindtesten, documentatie-updates en openbare voortgangsupdate

Bekende problemen en alternatieven

- Ontbrekende labels op formulervelden (bijv. voor- en achternaam)
 - *Alternatief:* Gebruikers kunnen contact opnemen met support om onboarding te voltooien via chat of e-mail.
- Indicatoren met alleen kleur en invoerranden met laag contrast
 - *Alternatief:* Gebruikers kunnen toegankelijkheidsfuncties op apparaatniveau inschakelen, zoals Smart Invert [slim omkeren] of High Contrast [Hoog contrast] Modus.

Maatregelen om de toegankelijkheid te waarborgen

Wat doen we om onze diensten toegankelijk te houden? We nemen de volgende maatregelen om de toegankelijkheid van Bitvavo te waarborgen:

- We passen de toegankelijkheidsstandaarden toe in de ontwikkelingscyclus van onze producten (WCAG 2.1).
- Alle nieuwe functies worden handmatig en automatisch getest op toegankelijkheid
- We raadplegen regelmatig externe deskundigen op het gebied van toegankelijkheid om ons werk te valideren.
- Er worden controles uitgevoerd om ervoor te zorgen dat we voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. De primaire toezichthouder in Nederland die hiervoor verantwoordelijk is, is de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

We zijn ook verplicht om het zelf te melden als we vaststellen dat we niet voldoen aan een toegankelijkheidsvereiste. In dergelijke gevallen moeten we passende maatregelen nemen om het probleem op te lossen.

Feedback

We ontvangen graag feedback over de toegankelijkheid van onze diensten. Als je een belemmering ervaart of een suggestie hebt, neem dan contact met ons op:

E-mail: support@bitvavo.com

Chat: Klik [hier](#) om met ons te chatten

Ons supportteam zal je bericht binnen 2 werkdagen bevestigen en streeft ernaar om binnen 7 werkdagen met een oplossing of update te komen.