

Informatie over onze toegankelijkheid



nationale
nederlanden

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor verzekeringsmaatschappijen betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten kunnen afsluiten. 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 diensten bedoelen we de verzekeringen die je bij de verzekeringsmaatschappij kunt afsluiten. Bijvoorbeeld een autoverzekering of een overlijdensrisicoverzekering.

Wat kun je lezen in deze informatie over toegankelijkheid?

Vanaf 28 juni 2025 moeten verzekeringsmaatschappijen voldoen aan regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor consumenten. Dat zijn klanten die verzekeringen afsluiten voor eigen gebruik. En niet voor hun beroep of bedrijf. De regels voor toegankelijkheid gelden voor verzekeringen die vanaf 28 juni 2025 worden afgesloten.

In deze informatie 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 onze website nn.nl/Digitale-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 ons bellen op telefoonnummer 088 663 06 63
- Doof of slechthorend? Neem dan contact met ons op via tekst of gebaren **Tolkcontact Teletolk**

Deze informatie en de extra informatie op de website kun je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor verzekeringsmaatschappijen om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen de verzekeringen op een toegankelijke wijze kunnen afsluiten. Deze regels gelden voor alle verzekeringsmaatschappijen in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen.

Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe wij gaan voldoen aan de regels. Wij hebben al veel gedaan om ervoor te zorgen dat je onze verzekeringen op een toegankelijke manier kunt afsluiten. Maar het werk is nog niet helemaal af. In het laatste deel van deze verklaring leggen we per soort verzekering uit hoe we aan de regels voldoen en in welke gevallen we nog werken aan toegankelijkheid. Je kunt bijvoorbeeld informatie tegenkomen die nog niet voorgelezen kan worden. Of dat plaatjes niet goed zichtbaar zijn. We vragen hiervoor jouw begrip en staan klaar om je te helpen als je tegen problemen aanloopt.

• Uitleg geven over onze verzekeringen en hoe je ze kunt afsluiten

Een samenvatting hiervan staat verderop in deze informatie. Per soort verzekering geven we aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen. Eerder in deze informatie lees je hoe je contact met ons kunt opnemen.

• Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via onze website en onze app. Of op papier als je ons hierom vraagt. De meeste digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website nn.nl/Digitale-toegankelijkheid. We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons opneemt.

- **Informatie is begrijpelijk**

We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

- **Onze verzekeringen kun je ook afsluiten als je een zintuig mist**

We zorgen dat je onze verzekeringen ook kunt afsluiten als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen.

- **Tekst en foto's of plaatjes over het afsluiten van een verzekering zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen**

We zorgen dat teksten en foto's of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of op de website.

- **Kleuren zijn niet nodig om een verzekering af te sluiten**

We zorgen dat je onze verzekeringen kunt afsluiten zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

- **Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid**

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

- **Geen flitsend licht of snel veranderende beelden**

We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden bij informatie over het sluiten van een verzekering, zodat je rustig zicht hebt.

- **Gebruik hulpmiddelen**

Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze verzekeringen kunt afsluiten.

- **Online je verzekeringen afsluiten**

We maken het zo makkelijk mogelijk om online je verzekeringen af te sluiten. Om een verzekering af te sluiten hebben wij gegevens en documenten van je nodig. Bij het aanvragen van de verzekering, geef je je gegevens aan ons door. Ook de machtiging voor betaling van de premie geef je bijvoorbeeld af bij de aanvraag. Soms zijn we wettelijk verplicht om je te vragen om een identiteitsbewijs. De documenten en gegevens kun je doorgeven op een manier die voor mensen met een beperking toegankelijk is.

- **Onze klantenservice kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**

De medewerkers van onze klantenservice weten hoe je onze verzekeringen kunt afsluiten als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

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

We blijven werken aan het verbeteren van onze diensten. We houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Ook horen we graag van onze klanten hoe ze denken over onze diensten. En of ze deze goed kunnen afsluiten.

Er wordt gecontroleerd of we als verzekeringsmaatschappij voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. We moeten het ook zelf doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. We hebben een werkwijze ingericht om te weten of we mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken we bijvoorbeeld de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen. En we onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten. 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 ons bellen op telefoonnummer 088 663 06 63
- Doof of slechthorend? Neem dan contact met ons op via tekst of gebaren **Tolkcontact Teletolk**



Particuliere schadeverzekering

Uitleg over de particuliere schadeverzekeringen

Onze particuliere schadeverzekeringen vallen onder de e-handelsdiensten zoals genoemd in de European Accessibility Act (EAA). Deze verzekeringen zijn bedoeld voor particulieren (dus niet voor bedrijven) en helpen bij het beperken van financiële risico's.

Met onze schadeverzekeringen kunnen klanten zich beschermen tegen schade aan hun spullen. Je kan je bijvoorbeeld verzekeren tegen schade aan je huis, auto, caravan, boot, motor en spullen op reis. Ook als er iets onverwachts gebeurt – bijvoorbeeld brand, diefstal of storm – dan helpt de verzekering om de kosten van de schade te vergoeden. Ook als je aansprakelijk wordt gesteld of een conflict krijgt waar je gezamenlijk niet uitkomt, dan helpt de verzekering de kosten van de schade te vergoeden.

Hoe kun je de schadeverzekeringen afsluiten?

Je kunt deze verzekeringen zelf direct online afsluiten of je sluit je schadeverzekeringen met behulp van een onafhankelijke verzekeringsadviseur bij jou in de buurt. Je kan dan ook de keuze maken voor een verzekeringspakket. Meer informatie over de online af te sluiten verzekeringen vind je op nn.nl/verzekeren. Wil je meer weten over de schadeverzekeringen waar een adviseur je bij helpt, kijk dan op [Advies over schadeverzekeringen : NN](#).

Hoe helpen we je bij het afsluiten van een schadeverzekering?

De informatie op onze website nn.nl/verzekeren kun je op verschillende manieren vinden en gebruiken. Die informatie is begrijpelijk. Als we toch moeilijke woorden gebruiken dan leggen we uit wat die betekenen. De meeste informatie kun je laten voorlezen via voorleessoftware. Ook is het mogelijk in te zoomen op tekst.

Tekst en foto's of plaatjes op onze website en app over het afsluiten van een verzekering zijn in de meeste gevallen goed zichtbaar of kun je aanpassen. Bij de meeste functionele foto's en plaatjes vermelden we waar het plaatje over gaat als je gebruik maakt van voorleessoftware. Kleuren zijn niet nodig om een verzekering af te sluiten. Video's worden niet automatisch afgespeeld. We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden. We maken doorgaans gebruik van kleuren met voldoende contrast.

Onze klantenservice kent de mogelijkheden van toegankelijkheid. Zij helpen je graag verder.

Voor schadeverzekeringen via een adviseur helpt de onafhankelijk adviseur je om de verzekering(en) op jouw persoonlijke behoefte af te stemmen. Hiervoor is contact met de adviseur nodig via telefoon, e-mail of met een persoonlijke afspraak. Vervolgens ontvang je de informatie over de verzekeringen per mail, per post of via [mijn.nn](https://mijn.nn.nl). Alle polisvoorwaarden van de verzekeringen zijn terug te vinden zijn terug te vinden op nn.nl/polisvoorwaarden.

Wat kun je nog niet volledig gebruiken als je een beperking hebt?

nn.nl/verzekeren en [mijn.nn](https://mijn.nn.nl) voldoen momenteel nog niet geheel aan alle criteria van de richtlijn voor toegankelijkheid. Een aantal voorbeelden: sommige afbeeldingen zijn nog niet voorzien van een alt-tekst waardoor deze niet herkend worden door schermlezers. En sommige tabellen worden nog niet in een logische volgorde voorgelezen. Niet alle linkjes zijn onderstreept. En bij de buttons is het niet altijd duidelijk waar de button naar verwijst.

Bij vragen via onze chat Sanne kan het voorkomen dat niet alles toegankelijk is. Maar we staan klaar om je te helpen als je tegen problemen aanloopt. We hebben een klantenservice die goed op de hoogte is van de mogelijkheden voor mensen met een beperking. Zij kunnen helpen bij het afsluiten van verzekeringen. Je kunt daarvoor contact met ons opnemen via 088 663 06 63 Je kunt ook gebruik maken van een gebarentolk.



Persoonlijke Pensioenuitkering

Uitleg over de Persoonlijke Pensioenuitkering

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. biedt de Persoonlijke Pensioenuitkering aan. Dit is een direct ingaande pensioenuitkering voor jezelf en eventueel voor je partner. Je koopt dit pensioen met het pensioenkapitaal dat je via één of meer werkgevers hebt opgebouwd.

Je kunt kiezen uit een vaste of een variabele pensioenuitkering. Meer informatie over de Persoonlijke Pensioenuitkering vind je op nn.nl/pensioenuitkering.

Hoe kun je de Persoonlijke Pensioenuitkering afsluiten?

Op basis van jouw keuzes maken wij een voorstel voor je. Dit voorstel ontvang je via mijn.nn, via jouw adviseur of rechtstreeks per e-mail. We kunnen het voorstel ook per post naar je sturen.

Je kunt de Persoonlijke Pensioenuitkering afsluiten door ons voorstel te accepteren. Dat kun je regelen via mijn.nn of door de akkoordverklaring te gebruiken die we met elk voorstel meesturen

Hoe helpen we je bij het afsluiten van een Persoonlijke Pensioenuitkering?

De informatie op onze website Persoonlijke Pensioenuitkering kun je op verschillende manieren vinden en gebruiken. Die informatie is begrijpelijk. Als we toch moeilijke woorden gebruiken dan leggen we uit wat die betekenen. Informatie kun je laten voorlezen via voorleessoftware. Ook is het mogelijk om in te zoomen op de tekst.

Tekst en foto's of plaatjes op onze website over het afsluiten van een verzekering zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen. Bij foto's en plaatjes vermelden we waar het plaatje over gaat als je gebruik maakt van voorleessoftware. Kleuren zijn niet nodig om een verzekering af te sluiten. Bij video's zijn ondertitels beschikbaar. Video's worden niet automatisch afgespeeld. We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden. We maken gebruik van kleuren met voldoende contrast.

Je kunt ook gebruik maken van een gebarentolk. Onze klantenservice kent de mogelijkheden van toegankelijkheid. Zij helpen je graag verder.

Wat kun je nog niet volledig gebruiken als je een beperking hebt?

Als je je pensioen hebt opgebouwd bij Nationale-Nederlanden, dan vraag je de Persoonlijke Pensioenuitkering aan via onze portal, mijn.nn.

Mijn.nn voldoet momenteel nog niet aan alle regels voor toegankelijkheid. Ook als je bijvoorbeeld gebruik maakt van voorleessoftware bij het lezen van ons voorstel, dan kun je daarbij hinder ondervinden. Tabellen worden bijvoorbeeld nog niet in een logische volgorde voorgelezen. Linkjes naar informatie online kunnen niet worden voorgelezen. Dit geldt ook voor de vragenlijst waarmee je je risicoprofiel bepaalt.

Bij vragen via onze chat Sanne kan het voorkomen dat niet alles toegankelijk is. Maar we staan klaar om je te helpen als je tegen problemen aanloopt. We hebben een klantenservice die goed op de hoogte is van de mogelijkheden voor mensen met een beperking. Zij kunnen helpen bij het afsluiten van verzekeringen. Je kunt daarvoor contact met ons opnemen via 088 663 06 63. Je kunt ook gebruik maken van een gebarentolk.



Overlijdens- risicoverzekering

Uitleg over de overlijdensrisicoverzekering

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. biedt de overlijdensrisicoverzekering aan. Deze verzekering keert uit als je binnen de looptijd overlijdt. De hoogte van het verzekerd bedrag bepaal je zelf. Je kiest zelf of het verzekerd bedrag gelijk blijft of elk jaar daalt. En hoelang de verzekering loopt. Meer informatie over de overlijdensrisicoverzekering vind je op onze website

Overlijdensrisicoverzekering Afsluiten.

Hoe kun je de overlijdensrisicoverzekering afsluiten?

Je kunt de overlijdensrisicoverzekering direct online aanvragen of via een adviseur bij jou in de buurt. We sturen je een e-mail met een link naar een online vragenlijst over je gezondheid. Soms sturen we een uitnodiging voor een medische keuring. We beoordelen je aanvraag met de gegevens van je verklaring van gezondheid of de medische keuring.

Hoe helpen we je bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering?

De informatie op onze website **Overlijdensrisicoverzekering Afsluiten** is begrijpelijk. Als we toch moeilijke woorden gebruiken dan leggen we uit wat die betekenen. Informatie kun je laten voorlezen via voorleessoftware. Ook is het mogelijk om in te zoomen op de tekst. Kleuren zijn niet nodig om een verzekering af te sluiten. We maken gebruik van kleuren met voldoende contrast.

Wat kun je nog niet volledig gebruiken als je een beperking hebt?

Als je je overlijdensrisicoverzekering direct online aanvraagt bij Nationale-Nederlanden dan voldoet het aanvraagscherm momenteel nog niet aan alle regels voor toegankelijkheid. Dit geldt ook voor de vragenlijst over je gezondheid. Zo is het bijvoorbeeld nog niet mogelijk om invoervelden automatisch in te vullen. Maak je een fout bij het invullen van een invoerveld? Dan is het niet altijd duidelijk wat die fout dan is en hoe je deze kunt oplossen.

De digitale informatie die je ontvangt na het aanvragen van je overlijdensrisico verzekering voldoet voor het grootste deel aan regels voor toegankelijkheid.

Bij vragen via onze chat Sanne kan het voorkomen dat niet alles toegankelijk is. Maar we staan klaar om je te helpen als je tegen problemen aanloopt. We hebben een klantenservice die goed op de hoogte is van de mogelijkheden voor mensen met een beperking. Zij kunnen helpen bij het afsluiten van verzekeringen. Je kunt daarvoor contact met ons opnemen via 088 663 06 63. Je kunt ook gebruik maken van een gebarentolk.



Zorgverzekering

Uitleg over de NN zorgverzekering

Onze zorgverzekering valt onder de e-handelsdiensten zoals genoemd in de European Accessibility Act (EAA).

Een zorgverzekering is verplicht. En is er voor jouw zorg. Zodat, mocht je iets mankeren, je in de meeste gevallen niet voor torenhoge kosten komt te staan. Zo kun je altijd naar de huisarts en met een aanvullende verzekering maak je bijvoorbeeld gebruik van tandarts en fysio.

Hoe kun je de zorgverzekering afsluiten?

Je kunt een verzekering afsluiten via **NN Zorgverzekering**. Na acceptatie ben je vanaf de ingangsdatum verzekerd.

Hoe helpen we je bij het afsluiten van een zorgverzekering?

De informatie op onze website **NN Zorgverzekering** kun je op verschillende manieren vinden en gebruiken. Die informatie is begrijpelijk. Als we toch moeilijke woorden gebruiken dan leggen we uit wat die betekenen. De meeste informatie kun je laten voorlezen via voorleessoftware. Ook is het mogelijk in te zoomen op tekst.

Tekst en foto's of plaatjes op onze website en app over het afsluiten van een verzekering zijn in de meeste gevallen goed zichtbaar of kun je aanpassen. Bij de meeste functionele foto's en plaatjes vermelden we waar het plaatje over gaat als je gebruik maakt van voorleessoftware. Kleuren zijn niet nodig om een verzekering af te sluiten. Video's worden niet automatisch afgespeeld. We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden. We maken doorgaans gebruik van kleuren met voldoende contrast.

Onze klantenservice kent de mogelijkheden van toegankelijkheid. Zij helpen je graag verder.

Wat kun je nog niet volledig gebruiken als je een beperking hebt?

NN Zorgverzekering en **Mijn NN Zorgverzekering** voldoen momenteel nog niet geheel aan alle criteria van de richtlijn voor toegankelijkheid. Een aantal voorbeelden: sommige afbeeldingen zijn nog niet voorzien van een alt-tekst waardoor deze niet herkend worden door schermlezers. En sommige tabellen worden nog niet in een logische volgorde voorgelezen. Niet alle linkjes zijn onderstreept. En bij de buttons is het niet altijd duidelijk waar de button naar verwijst.

Bij vragen via onze chat Sanne kan het voorkomen dat niet alles toegankelijk is. Maar we staan klaar om je te helpen als je tegen problemen aanloopt. We hebben een klantenservice die goed op de hoogte is van de mogelijkheden voor mensen met een beperking. Zij kunnen helpen bij het afsluiten van verzekeringen. Je kunt daarvoor contact met ons opnemen via 088 663 06 63 Je kunt ook gebruik maken van een gebarentolk.