

Toegankelijkheidsverklaring consumentendiensten DELTA Fiber Nederland B.V.

Versie 4 juli 2025

Inleiding

DELTA Fiber Nederland B.V. (hierna: DELTA) streeft ernaar dat alle consumenten, uitdrukkelijk ook mensen met een beperking, DELTA's diensten volledig en zelfstandig kunnen gebruiken. In deze verklaring licht DELTA toe hoe die consumentendiensten (internettoegang, vaste en mobiele telefonie en radio en televisie) voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften uit Richtlijn (EU) 2019/882 (European Accessibility Act). Deze verklaring is openbaar beschikbaar.

Reikwijdte

Deze verklaring betreft alle onderdelen van DELTA's consumentendiensten. Het gaat om de websites waarop DELTA de diensten aanbiedt en waarop ze te bestellen zijn, de informatie van de klantenservice, de 'mijn' omgevingen waarin de diensten kunnen worden beheerd en de apps die DELTA bij de diensten beschikbaar stelt. Bij internettoegang gaat het daarnaast om de door DELTA geleverde apparatuur, zoals modems, routers, wifi-punten. Bij radio- en televisiediensten gaat het ook om de door DELTA geleverde interactieve TV-ontvanger en om de TV-app die met allerlei smart TV's, smartphones, tablets en via de website werkt.

Algemene beschrijving van de diensten

Hier volgt een korte beschrijving van de diensten en wordt in grote lijnen aangegeven hoe u er gebruik van kunt maken.

- Internettoegang: bij deze dienst krijgt u de beschikking over een modem, router, wifi-punten (maar u kunt er ook voor kiezen om eigen apparatuur te gebruiken) waarmee u uw apparaten in uw thuisnetwerk kunt verbinden met het internet via de door DELTA beschikbaar gestelde aansluiting. Hiermee kunt u onder meer websites bezoeken, e-mailen, videobellen en gebruikmaken van onlinediensten.
- Vaste telefonie: met deze dienst kunt u nationaal en internationaal bellen en gebeld worden op een vast nummer en kunt u alarmnummers bereiken. U sluit hiervoor een eigen telefoontoestel aan op de aansluiting op het door DELTA geleverde modem (u kunt er ook voor kiezen om een eigen modem te gebruiken).
- Mobiele telefonie: met deze dienst kunt u nationaal en internationaal bellen en gebeld worden op een mobiel nummer, alarmnummers bereiken, sms'en en mobiel internetten. U heeft hiervoor een eigen mobiele telefoon nodig en een door DELTA geleverde SIM-kaart.
- Radio en televisie: met deze dienst kunt u televisie en radio gebruiken via de door DELTA geleverde interactieve TV-ontvanger die aangesloten is op uw TV, of via onze TV-app op een smart TV, computer, smartphone of tablet.

Uitleg over de werking van de diensten

Hier wordt kort uitgelegd hoe u de diensten kunt gebruiken en wat daarvoor nodig is, zodat duidelijk wordt hoe DELTA's diensten te bedienen zijn. Deze informatie is meer uitgebreid en met meer diepgang beschikbaar in de online handleidingen. Als u er niet uitkomt kunt u onze klantenservice raadplegen.

- Internettoegang: om DELTA's internetdienst te kunnen gebruiken, installeert u de geleverde apparatuur (modem, router, wifi punten). Desgewenst kan DELTA deze installatie voor u verzorgen. U kunt ook uw eigen apparatuur gebruiken. DELTA's apparatuur is voorzien van een duidelijke handleiding in toegankelijke vorm. Nadat de apparatuur is aangesloten op de door DELTA geleverde aansluiting is er een wifi netwerk beschikbaar. U kunt vervolgens met uw computer, tablet of smartphone verbinding maken via wifi, maar u kunt bijvoorbeeld voor uw computer in plaats daarvan ook een vaste verbinding gebruiken. U kunt de instellingen van de internettoegang via DELTA's portalen beheren, die zo zijn ontworpen dat ook klanten met bijvoorbeeld een visuele beperking ze kunnen gebruiken.
- Vaste telefonie: nadat de internettoegang is ingeschakeld in de stap hierboven sluit u een eigen telefoontoestel aan op de telefoonaansluiting op het modem. U kunt dan een

kiestoon horen en telefoongesprekken voeren. In de handleiding is aangegeven welke functies er allemaal beschikbaar zijn. Afhankelijk van de mogelijkheden van uw toestel zijn deze functies ook auditief of visueel waarneembaar. Als u bijvoorbeeld een geschikt toestel met een display gebruikt zal dit ook grote letters en hoog contrast ondersteunen. Bij gehoorbeperkingen kunt u een telefoon met extra luid volume of trilfunctie aansluiten. Onze vaste lijn ondersteunt echter geen real time tekst, daarvoor moet u mobiele telefonie gebruiken.

- **Mobiele telefonie:** plaats met behulp van de handleiding van uw eigen mobiele telefoon de SIM-kaart in het toestel om DELTA's mobiele telefonie te kunnen gebruiken. U kunt direct bellen, sms'en en internetten door uw telefoon te bedienen. Als u een beperking heeft kunt u gebruikmaken van de toegankelijkheidsinstellingen die uw telefoon biedt; onze dienst is hier compatibel mee. Ook is real time tekst beschikbaar. Voor hulp bij de bediening kunt de uitleg op onze toegankelijke website raadplegen.
- **Televisie en radio:** sluit de DELTA interactieve TV-ontvanger aan op uw TV en netwerk volgens de installatiegids. Deze ontvanger heeft een toegankelijke afstandsbediening (met voelbare toetsen en contrasterende opdruk). Na het aansluiten navigeert u met de afstandsbediening of via het on-screen menu om zenders of radio te luisteren. Afhankelijk van het type kan de TV-ontvanger ook andere toegankelijkheidsfuncties bieden zoals de mogelijkheid om het beeld te vergroten, een spraak assistent en gesproken feedback.

Voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten

De diensten van DELTA zijn zo ontworpen dat ze aan alle relevante toegankelijkheidsvereisten uit de richtlijn voldoen. Hierbij zijn de principes 'waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust' toegepast. Hier wordt beschreven hoe er aan de vereisten is voldaan, onderverdeeld in digitale platforms, communicatiediensten, media en apparatuur.

Websites, 'mijn' omgeving, apps

De DELTA websites, 'mijn' omgevingen en apps worden gebouwd volgens de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen WCAG 2.1 niveau AA. Dit betekent onder meer dat er tekstalternatieven zijn voor visuele content, dat er een duidelijke vormgeving en contrast is gebruikt, dat de digitale diensten waar van toepassing ook anders bestuurd kunnen worden dan met muis of touchscreen, dat schermlezers nodig zijn en dat allerlei elementen herschaalbaar of aanpasbaar zijn. Door deze maatregelen is de online dienstverlening uiteindelijk voor vrijwel iedereen toegankelijk.

Op dit moment wordt er nog volop aan de belangrijkste websites gewerkt in een eerste fase die tot eind juli zal duren, waarna in de rest van het jaar nog een aantal verbeteringen zal worden doorgevoerd. Zie voor meer informatie de toegankelijkheidsverklaringen die op www.delta.nl en op www.deltanetwerk.nl zullen worden geplaatst. Ook hierna zullen de websites en apps doorlopend verder worden verbeterd aan de hand van klantervaringen en nieuwe ontwikkelingen in de toegankelijkheidsnormen.

Vaste en mobiele telefonie

DELTA's telefoniediensten voldoen aan de specifieke toegankelijkheidseisen voor elektronische communicatiediensten. Dit houdt onder meer in dat mobiele telefonie real time tekstcommunicatie ondersteunt naast spraak (tijdens het telefoongesprek kunt u gelijktijdig tekst verzenden en ontvangen), en daarnaast natuurlijk sms. Afhankelijk van uw vaste of mobiele toestel kunt u gebruik maken van gehoorapparaten. Onze klantenservice is toegankelijk via een live chat op de website en een contactformulier. Zo kunnen ook klanten met een spraak- of gehoorbeperking gemakkelijk met DELTA contact opnemen zonder te hoeven bellen. Hiermee zorgt DELTA ervoor dat de telefoniediensten door iedereen gebruikt kunnen worden, ook door mensen met gehoor- of spraakbeperkingen.

Televisie en radio

DELTA's radio- en televisiediensten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften voor audiovisuele mediadiensten zoals gesteld in de Richtlijn. Zo is ondertiteling beschikbaar voor alle tv-zenders die ondertiteling aanbieden. Deze kan worden ingeschakeld via de afstandsbediening of de instellingen van de app. Ook live ondertiteling en audiodescriptie (als dit door de omroep wordt aangeboden) worden ondersteund. De DELTA TV-app is voor allerlei platforms beschikbaar en kan door de gebruiker op de eigen apparatuur geïnstalleerd worden.

Afhankelijk van de mogelijkheden van die eigen apparatuur kunnen er extra toegankelijkheidsfuncties beschikbaar zijn, zoals een spraakfunctie of een stem assistent.

Randapparatuur

DELTA spant zich ervoor in dat ook de fysieke apparaten die bij de diensten geleverd worden, zoals modems, routers, wifi-punten, set-top boxen en mobiele telefoontoestellen, aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoen. DELTA is daarbij echter afhankelijk van de fabrikanten. Als apparatuur al op de markt was voordat de huidige toegankelijkheidsvoorschriften van kracht werden is het voor de fabrikanten lang niet altijd mogelijk om aan de huidige eisen te voldoen en zal in veel gevallen de bestaande apparatuur worden geleverd. Nieuwe uitvoeringen van de apparatuur worden wel volgens de voorschriften ontworpen. Zo mogelijk zullen trouwens ook bestaande apparaten door middel van firmware-updates toegankelijker worden gemaakt. Zo mogelijk wordt alle apparatuur geleverd met een duidelijke installatiehandleiding die beschikbaar is in 'accessible PDF-format' (geschikt voor schermlezers). Nieuwe apparaten zijn waar mogelijk voorzien van eenvoudige statuslampjes en voor de bijbehorende apps of websites zullen dezelfde ontwerprichtlijnen worden toegepast als voor DELTA's eigen publicaties. DELTA informeert de gebruikers over de updates via toegankelijke kanalen. In de bijlage treft u een lijst aan waarin per randapparaat te zien is hoe het staat met de onder de toegankelijkheidsvoorschriften vereiste conformiteitsverklaring.

Interne procedures en monitoring

Toegankelijkheid is een continu proces. DELTA heeft daarom interne maatregelen en processen ingericht om de toegankelijkheid te waarborgen. Er wordt gewerkt aan een toegankelijkheidsbeleid waarin de verantwoordelijkheid voor de naleving en het bijhouden van nieuwe ontwikkelingen wordt geregeld. Toegankelijkheid is vanaf het begin onderdeel bij onderhandelingen met fabrikanten en leveranciers van apparatuur. Bij elke nieuwe website functionaliteit en app-update worden de toegankelijkheidseisen toegepast. Waar relevant worden er toegankelijkheidstests uitgevoerd. Mocht een onderdeel van DELTA's dienst toch niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen, dan zullen tekortkomingen snel worden hersteld door middel van een update of een alternatief. Waar nodig stelt DELTA daarbij de toezichhoudende autoriteiten op de hoogte. Het streven is echter om proactief problemen te voorkomen zodat melding achteraf niet nodig is. Met deze aanpak borgt DELTA de toegankelijkheid op lange termijn en wordt er gestreefd naar voortdurende verbetering. Toegankelijkheid is hiermee onderdeel van het beleid rond klanttevredenheid en kwaliteitscontrole.

Feedback en contactinformatie

DELTA staat open voor uw vragen, opmerkingen of klachten over toegankelijkheid. Samen kunnen we de gebruikservaring voor iedereen verbeteren. De contactmogelijkheden zijn de volgende:

- per e-mail: stuur uw bericht naar toegankelijkheid@deltafiber.nl. Vermeld duidelijk dat het om toegankelijkheid gaat. DELTA streeft naar een reactie binnen enkele werkdagen, in een voor u passend format (bijvoorbeeld per mail of als u dat prefereert telefonisch).
- per live-chat: op de website is live chat beschikbaar tijdens de openingsuren. Deze chat is toegankelijk voor screenreaders en kan door spraakherkenning worden bediend. U kunt direct typen of spreken met een van onze medewerkers.
- per post: u kunt ons ook een brief sturen. Het postadres is Vermeld duidelijk dat het om toegankelijkheid gaat. Vermeld graag een telefoonnummer of e-mailadres als u een reactie in een specifieke vorm wenst.

Wat kunt u verwachten? Wanneer u een melding of vraag indient, wordt deze onderzocht en teruggekoppeld. Bij toegankelijkheidsproblemen zal DELTA u informeren over een oplossing of over een (eventueel tijdelijke) work-around onderzoeken we deze en koppelen we terug. Daarnaast wordt uw feedback meegenomen om de diensten verder te verbeteren.

Overzicht uitzonderingen en afwijkingen

Uitgangspunt is dat DELTA's diensten volledig voldoen aan de gestelde eisen. Mocht naleving van een specifieke eis in de praktijk toch niet haalbaar blijken zonder de kern van de dienst aan te tasten of een onevenredige last te veroorzaken, dan zal DELTA gebruikmaken van de uitzonderingsmogelijkheden uit de wet. Op dit moment zijn er echter geen uitzonderingen van toepassing; er zijn geen onderdelen geïdentificeerd die van de eisen uitgezonderd moeten worden.

Bijwerken van deze verklaring

Deze toegankelijkheidsverklaring is voor het eerst opgesteld op 25 juni 2025. De verklaring wordt geactualiseerd wanneer er belangrijke veranderingen zijn in onze diensten of in de toegankelijkheidsstandaarden en -inzichten.

Bijlage: lijst randapparatuur

Functie	Merk	Type	Publieke conformiteitsverklaring EEA (EU/2019/882)
FTTH Modem (PON ONT)	Nokia	XS-010X-R	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH Modem (PON ONT)	Nokia	XS-010X-Q	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH (PON) Modem/router	Sagemcom	F@ST 5684	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH (PON) Modem/router	Nokia	XS-2426G-B	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH (PON) Modem/router	Nokia	XS-2426G-A	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH (P2P) Modem/router	Genexis	Platinum 7840	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
FTTH (P2P) Modem	Genexis	Titanium 22/52	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Coax Modem/router	Sagemcom	F@ST 3896	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Coax Modem/router	Sagemcom	F@ST 3890v3	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Wifi punt	TP Link	Deco x20	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Wifi punt	TP Link	Deco M5	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Ethernet router/wifi punt	TP Link	Archer C1200	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Deco app	TP Link	Android/IOS store	Nee (al vóór juni 2025 in de markt) (er wordt wel een online video met installatie-instructies verwacht gericht op gebruikers met beperkingen)
Delta Veilig internet app	F-Secure	Android/IOS store	Nee (al vóór juni 2025 in de markt) (er wordt in de loop van 2026 een compliant versie verwacht)
AndroidTV STB – Delta Smart-box	Amino	7X	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Linux STB – Interactieve TV	Amino	Kamai 6	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Linux STB – Interactieve TV	Amino	Kamai 7x	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
Linux STB – Interactieve TV	Amino	Aria 710	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)

Linux STB – Interactieve TV	Amino	Aria 7x	Nee (al vóór juni 2025 in de markt)
--------------------------------	-------	---------	-------------------------------------