

Algemene informatie

Wat bedoelen wij met toegankelijkheid?

Bij TVM vinden wij het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen onze diensten kunnen gebruiken, ook als u een beperking heeft. Bijvoorbeeld wanneer u blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen, of lichamelijke beperkingen ervaart. Onder onze diensten valt ook het afsluiten en beheren van uw pleziervaartverzekering.

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als verzekeringsmaatschappij aan voldoen. Nu en in de toekomst. U leest ook wat u kunt doen als u vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website [toegankelijkheid](#) staat meer informatie over toegankelijkheid. En u kunt altijd contact met ons opnemen als u vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

- U kunt ons bellen op telefoonnummer [0528 – 29 29 99](tel:0528-292999)
- U kunt een bericht sturen naar internet@tvm.nl
- U kunt een [terugbelverzoek achterlaten via onze website](#)

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor verzekeringsmaatschappijen om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen 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 we aan de regels voldoen.

De pleziervaartverzekering

De pleziervaartuijgenverzekering van TVM beschermt tegen schade aan of veroorzaakt met uw boot. Bijvoorbeeld bij brand, diefstal of een aanvaring. Ook kunt u wijzigingen doorgeven of uw verzekering stopzetten via onze digitale kanalen. De informatie hierover vindt u op onze websitepagina over [pleziervaartuijgenverzekeringen](#). De polisvoorwaarden en andere productinformatie vindt u daar ook.

1. Het aanvragen van een pleziervaartverzekering

Deze verzekering kunt u online aanvragen via www.tvm.nl/pleziervaartuijgenverzekering. Dit kunt u zelf online doen of door uw adviseur. We beoordelen uw aanvraag op basis van de door u opgegeven gegevens.

De informatie op onze website [Pleziervaartuijgenverzekering](#) is begrijpelijk. Heeft u toch vragen? Neem dan contact met ons op. De meeste informatie kunt u ook laten voorlezen via voorleessoftware. Ook is het mogelijk om in te zoomen op de tekst.

2. Beheer van uw pleziervaartverzekering

We maken het zo makkelijk mogelijk om online uw verzekeringen te regelen. Zo kunt u wijzigingen doorgeven via het [wijzigingenformulier op onze website](#). U kunt ook contact met ons opnemen via 0528 – 29 27 50 of stuur een e-mail naar pleziervaart@tvm.nl.

3. Schademelding en afhandeling

Heeft u schade? Dat is altijd vervelend. Uw melding kunt u digitaal aan ons doorgeven via een schademeldformulier. [Het schademeldformulier vindt u op onze website](#). U kunt deze invullen en terugsturen naar schadepleziervaart@tvm.nl. Of neem telefonisch contact met ons op via 0528 – 29 27 50

4. Beëindiging van de verzekering

We maken het zo makkelijk mogelijk om online uw verzekeringen te regelen. Zo kunt u uw pleziervaartuiwagenverzekering opzeggen via het [wijzigingenformulier op onze website](#). U kunt ook contact met ons opnemen via 0528 – 29 27 50 of stuur een e-mail naar pleziervaart@tvm.nl.



Wat hebben we geregeld?

We hebben al verschillende maatregelen genomen om onze online dienstverlening toegankelijk te maken. Zoals:

- 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 diensten kun je ook gebruiken als u een zintuig mist
We zorgen dat u onze diensten ook kunt gebruiken als u een zintuig mist. Bijvoorbeeld als u niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop u contact met ons kunt opnemen.
- Tekst en foto's of plaatjes goed zichtbaar of kunt u 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 u deze groter kunt maken.
- Kleuren zijn niet nodig om een dienst te gebruiken
We zorgen dat u onze diensten kunt gebruiken zonder dat u hiervoor kleuren moet kunnen zien.
- Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid
Geven we informatie over het afsluiten van een Pleziervaartverzekering via video, foto's of plaatjes? 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 afsluiten van een verzekering, zodat u rustig zicht heeft.
- Gebruik hulpmiddelen
Maakt u gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat u hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vindt u op onze website [toegankelijkheid](#)
- Online je verzekeringen regelen
We maken het zo makkelijk mogelijk om online uw verzekeringen te regelen. Zo kunt u premie bereken en wijzigingen doorgeven via onze website.
- Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen
De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe u onze diensten kunt gebruiken als u een beperking of handicap hebt. En ze kunnen u meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen. U kunt hen bereiken via:
 - Telefoonnummer [0528 – 29 29 99](tel:0528-292999)
 - Door een e-mail te sturen naar internet@tvm.nl
 - Een [terugbelverzoek achterlaten via onze website](#)

Hoe zorgen we dat we 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 gebruiken. Hiervoor doen we klantonderzoek. We kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

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.

Waar voldoen wij nog niet volledig aan?

Uit een toegankelijkheidsquickscan van onze website, uitgevoerd op 29 juli 2024, blijkt dat er op enkele onderdelen nog verbeteringen nodig zijn om volledig te voldoen aan de richtlijnen uit de WCAG 2.1 op niveau AA. Deze quickscan is uitgevoerd op een aantal veel bezochte pagina's, waaronder de homepage, verzekeringspagina's, nieuwspagina's, het formulier voor premie berekening, vacaturepagina's en nieuwsberichten.

Enkele bevindingen waar we momenteel (nog) niet aan voldoen:

- Contrastproblemen op knoppen en invoervelden, waardoor deze onvoldoende zichtbaar zijn voor gebruikers met visuele beperkingen.
- Koppenstructuur is op sommige pagina's niet logisch opgebouwd (bijv. verkeerde hiërarchie in headers).
- Focusindicatoren zijn op bepaalde interactieve elementen niet of nauwelijks zichtbaar bij toetsenbordgebruik.
- Formulievelden missen duidelijke labels of foutmeldingen die niet goed worden gecommuniceerd aan gebruikers met een visuele beperking.
- Video's op de homepage missen audiodescriptie en ondertiteling in los .srt-bestand.
- Sommige elementen (zoals sliders en cookiebanner) zijn niet goed bedienbaar met het toetsenbord of hebben een foutieve focusvolgorde.
- Downloadlinks zijn soms niet voorzien van informatie over het bestandstype of de grootte.
- Gebruik van generieke linkteksten zoals "klik hier", die voor screenreaders niet duidelijk zijn.
- HTML-structuur bevat onnodige of foutieve elementen, zoals dubbele ID's of verkeerd geneste tags.

Wij werken momenteel aan verbeteringen op deze punten. De knelpunten met hoge prioriteit worden waar mogelijk structureel opgelost zonder ingrijpend redesign. Andere bevindingen nemen wij mee in toekomstige optimalisatierondes en bij het herontwerp van onze digitale omgeving.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Heeft u problemen met de toegankelijkheid van onze diensten of vragen over bovenstaande punten? Neem dan contact met ons op via:

- U kunt ons bellen op telefoonnummer [0528 – 29 29 99](tel:0528-292999)
- U kunt een bericht sturen naar internet@tvm.nl
- U kunt een [terugbelverzoek achterlaten via onze website](#)

Datum verklaring: 1 juli 2025

Laatste update: 1 juli 2025

Volgende herziening: december 2025