Conformiteitsverklaring Schiphol - European Accessibility Act

DEFINITIEF
25 juni 2025
Versie: 1.0

Schiphol Group

Conformiteitsverklaring

Voorwoord
Op Schiphol vinden we het belangrijk dat iedere reiziger een inclusieve en toegankelijke reiservaring beleeft op onze luchthaven. Het zit dan ook in het DNA van de Schiphol-medewerker om ervoor te zorgen dat de reiservaring voor al onze reizigers zo optimaal mogelijk is. De European Accessibility Act helpt ons hier nog gerichter verbeteringen in aan te brengen. En dat wordt steeds belangrijker. We zien namelijk niet alleen het aantal reizigers met een beperking toenemen. Ook de groep reizigers die als gevolg van de vergrijzing bijvoorbeeld slecht ter been is, groeit steeds verder. We nemen de European Accessibility Act daarom zeer serieus. Achter de schermen zijn we volop aan de slag om verbeteringen door te voeren die Schiphol de komende jaren nog toegankelijker gaan maken.
Pieter van Oord
President & CEO Royal Schiphol Group

Inleiding
In dit document lees je hoe Royal Schiphol Group (hierna Schiphol) voldoet aan de Toegankelijkheidsrichtlijn (de European Accessibility Act of EAA) en welke maatregelen we nemen om de toegankelijkheid voor iedere reiziger te garanderen. Omdat de verbetering hiervan voortdurend doorgaat, evalueren en updaten we dit document regelmatig.

De Toegankelijkheidsrichtlijn
In de Toegankelijkheidsrichtlijn, die vanaf 28 juni 2025 van kracht is, worden eisen gesteld aan de toegankelijkheid van bepaalde producten en diensten in Europa. In het kader van deze richtlijn is het onze plicht als luchthaven ervoor te zorgen dat producten en diensten die wij aanbieden aan reizigers voldoen aan de voorschriften op het gebied van toegankelijkheid. Zo zorgen we dat onze producten en diensten toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Denk bijvoorbeeld aan zelfbedieningsterminals, websites, apps, pinautomaten of interactieve informatieborden. De digitale en fysieke aspecten zijn soms ook geïntegreerd met elkaar (automaten) en soms los van elkaar (website). Daarnaast moeten we zorgen voor voldoende informatie over de digitale toegankelijkheid van de luchthaven en de mogelijkheid om assistentie aan te vragen.

Toegankelijkheidsmaatregelen

Website en app
Onze website, de Schiphol app en andere digitale diensten voldoen in de toekomst aan de WCAG 2.2-richtlijnen. Dat betekent dat ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn voor alle reizigers.
In 2024 heeft de Stichting Accessibility een controle gedaan op onze website. Daaruit is gebleken dat we op een groot aantal punten voldoen, maar er zijn ook een aantal verbeterpunten. Deze pakken we momenteel op. In september 2025 wordt een nieuwe controle uitgevoerd.

Speciale aandacht is er ook voor onze digitale plattegronden en de zogenaamde digitale wayfinding, de navigatie in de terminal. Die gaan we deze zomer verder verbeteren.

Zelfbedieningsterminals
Schiphol heeft een overzicht van alle zelfbedieningsterminals, zoals ticketautomaten, meldpunten voor assistentie, incheckautomaten en interactieve informatiezuilen. De meeste voldoen niet aan de vereisten van de Toegankelijkheidsrichtlijn. Die schrijft voor dat we hier binnen 5 jaar of binnen de economische levensduur (met een maximum van 20 jaar) alsnog aan moeten voldoen. Daarom hebben we een plan van aanpak opgesteld.
Als alternatief assisteren op dit moment getrainde medewerkers bij een groot aantal contactmomenten (inchecken, security, paspoortcontrole en boarden). Als bijvoorbeeld een reiziger niet zelfstandig een QR-code kan scannen, is er ter plekke altijd een medeweker aanwezig om hierbij te helpen.

Informatieschermen
De informatieschermen die alleen vluchtgegevens tonen vallen niet onder de definitie van interactieve schermen zoals bedoeld in de toegankelijkheidsrichtlijn. Echter dient de informatie die op deze schermen wordt getoond wel toegankelijk zijn via andere kanalen. Actuele vluchtinformatie (visueel en auditief) vind je daarnaast ook via onze website of de Schiphol app.

Ondersteunende diensten
Onze helpdesk (het Customer Contact Center) is zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar. De medewerkers zijn met behulp van een speciale e-learning (over de gelijkheid en bewustzijn van mensen met een beperking) getraind om reizigers met een beperking zo goed mogelijk te kunnen helpen. Daarnaast kunnen ze je meer vertellen over de toegankelijkheid van de luchthaven.

Fysieke toegankelijkheid
Als liften en andere faciliteiten uitvallen, zorgen wij voor een toegankelijk alternatief. Het kan voorkomen dat je daardoor soms een langere afstand moet afleggen. Je kunt dan een Schiphol-medewerker op locatie vragen om hulp of om een leenrolstoel.
De komende maanden verbeteren we dit proces door duidelijker (op meerdere zintuigelijke manieren) aan te geven dat een lift of rolpad in storing is en beter te communiceren wat het alternatief is.
We bieden dit op de locatie zelf aan en werken aan een manier waarop we dit ook direct (realtime) op onze digitale plattegronden kunnen laten zien.

Speciale assistentie
Mochten de reeds geboden alternatieven niet toereikend zijn, dan bestaat de mogelijkheid om assistentie aan te vragen. Alle informatie over het aanvragen van assistentie, de meldpunten voor assistentie en het reizen met assistentie lees je hier: https://www.schiphol.nl/nl/assistentie

Implementatie en controle
We hebben een gedetailleerd plan van aanpak opgesteld om de Toegankelijkheidsrichtlijn succesvol te implementeren.

- Projectorganisatie: een team van experts en vertegenwoordigers van verschillende afdelingen zorgt voor de naleving van de Toegankelijkheidsrichtlijn.
- Inventarisatie en monitoring: we houden regelmatig controles en audits om er zeker van te zijn dat alle producten en diensten aan de richtlijnen voldoen.
- Samenwerking met leveranciers: leveranciers moeten aantonen dat hun producten en diensten voldoen aan de Toegankelijkheidsrichtlijn.

Hierbij hebben we ondersteuning gevraagd van de Stichting Accessibility (Bartiméus) en betrekken we ook andere organisaties in Nederland en luchthavens in het buitenland om kennis en ervaring uit te wisselen.

Samenvattend
Schiphol streeft naar een inclusieve en toegankelijke reiservaring voor iedereen. Door te voldoen aan de Toegankelijkheidsrichtlijn en voortdurend te werken aan verbeteringen op het gebied van digitale toegankelijkheid, zorgen we ervoor dat alle reizigers, ongeacht hun beperking, zorgeloos en comfortabel kunnen reizen. Wil je meer weten of een melding doen? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Conformiteitsverklaring
25 juni 2025
European Accessibility Act

Schiphol Group