

Toegankelijkheidsverklaring KPN

Juli 2025

Met ingang van 28 juni 2025 moeten producten en diensten die KPN aan consumenten aanbiedt voldoen aan de richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften. Deze richtlijn schrijft regels voor om de toegankelijkheid te vergroten voor producten en diensten met een digitale component voor personen met een fysieke beperking. Dit betekent o.a. dat verpakkingen makkelijk geopend moeten kunnen worden zonder veel kracht te zetten, maar ook dat ze op de tast geopend moeten kunnen worden, dus zonder dat je ziet waar het beginpunt is. Handleidingen worden niet alleen schriftelijk maar ook in gesproken woord verstrekt. Onze website moet ook met hulpapparatuur zoals een schermlezer gebruikt kunnen worden.

Meer informatie over de richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften is onder de link [Toegankelijkheidsvoorschriften](#) te vinden.

KPN B.V. en haar groepsmaatschappijen (hierna samen aangeduid als: KPN) bieden verschillende diensten, zoals vaste telefonie, mobiele telefonie, internetdiensten en tv aan. Onze diensten moeten toegankelijk zijn voor iedereen. Voor het gebruik van onze diensten geldt dat deze in combinatie met specifieke hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een schermlezer of hoorapparaat gebruikt moeten kunnen worden. Fysieke hulpmiddelen voor personen met een beperking of handicap worden door KPN niet aangeboden of verstrekt. Deze dienen te worden aangeschaft bij gespecialiseerde leveranciers en/of organisaties.

Bij KPN willen we dat iedereen, met of zonder beperking, onze producten en diensten kan gebruiken. Daarom maken we al onze producten en diensten toegankelijk voor alle klanten.

Borging

Teneinde te borgen dat KPN continu voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften hebben we contractuele afspraken gemaakt met onze leveranciers dat de producten en diensten die zij voor ons ontwikkelen voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Ook heeft KPN medewerkers getraind op het gebied van de toegankelijkheidsvoorschriften en kunnen medewerkers een verdiepende training volgen. Een toegankelijk ontwerp heeft immers voor iedereen voordelen.

Nieuwe producten en diensten moeten standaard voldoen aan de Toegankelijkheidsvoorschriften. Dit is een basisvereiste, net zoals we willen dat onze producten en diensten veilig zijn.

Daarnaast werkt KPN samen met diverse stichtingen om de nieuwe producten en diensten eerst te laten testen door gebruikers met een beperking voordat we ze op de markt brengen. Indien mogelijk en passend binnen de Privacy-wetgeving doen we een beroep op onze medewerkers met een beperking om producten en diensten te testen voordat ze op de markt worden gebracht. Dit kan variëren van het testen van verpakkingen tot het aansluiten van een modem of een winkelbezoek.

Jaarlijks wordt deze conformiteitsverklaring opnieuw getoetst, hetgeen ook een moment is om te toetsen of KPN nog voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften.

Stichting Accessibility (www.accessibility.nl) heeft Q2 2025 een audit uitgevoerd op onze verpakkingen, handleidingen, het internetmodem, TV+ en in Q3 2025 op onze website en apps. Deze eerste audits leverden een aantal verbeterpunten op waarvan een aantal al voor 28 juni is opgelost. De overige punten (op website en apps) worden dit jaar opgelost en in Q3 opnieuw extern geauditeerd.

Toegankelijkheid en onze diensten en producten

In deze toegankelijkheidsverklaring hebben wij voor jou op een rij gezet hoe we onze diensten toegankelijk maken voor mensen met een beperking en voor het gebruik van hulpmiddelen. Deze toegankelijkheidsverklaring is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken.

Een overzicht van onze producten en diensten vind je hieronder.

KPN websites en online marketing

De website van KPN (kpn.com) inclusief onderliggende pagina's, mobiele apps en digitale platforms moeten toegankelijk zijn volgens de vier principes van de Europese Norm voor Digitale Toegankelijkheid (EN 301 549). Deze vier principes zijn verder uitgewerkt in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.2):

1. Waarneembaar
2. Bedienbaar
3. Begrijpelijk
4. Robuust

Waarneembaar

Alles op onze website of app moet voor iedereen waarneembaar zijn. Dit betekent dat we alternatieve tekst hebben toegevoegd aan een (informatieve) afbeelding. Iemand die de afbeelding niet ziet, kan deze dan toch waarnemen doordat de afbeelding kan worden voorgelezen indien gebruik wordt gemaakt van hulpapparatuur.

Bedienbaar

Alles op onze website of app moet door iedereen te bedienen zijn. Dit betekent dat je niet alleen met een muis kan navigeren, maar ook met een toetsenbord.

Begrijpelijk

Alles op onze website of app moet toegankelijk zijn door gebruik te kunnen maken van hulpmiddelen zoals speciale software en hulptechnologie zoals een schermlezer (schermreader).

Robuust

De website en app kan door veel verschillende apparaten en hulptechnologie gebruikt kunnen worden. KPN verstrekt geen fysieke hulpmiddelen voor personen met een beperking. Deze dienen te worden aangeschaft bij gespecialiseerde leveranciers en/of organisaties.

Navigatie kan zowel met een muis als via een toetsenbord, ook is het mogelijk om een schermlezer te gebruiken. De weergave van het scherm kan naar persoonlijke behoefte worden aangepast, onder andere het contrast, lettergrootte, achtergrondkleur zijn aanpasbaar. Tekst en figuren (plaatjes) die op de pagina worden getoond, kunnen worden voorgelezen.

KPN heeft op zijn website ook documenten geplaatst die betrekking kunnen hebben op afspraken met andere partijen of waarvan KPN niet de eigenaar is van het document. Een voorbeeld zijn Gedragscodes, die kunnen alleen na afstemming gewijzigd worden. Deze zijn in pdf beschikbaar en daardoor niet goed leesbaar met hulpapparatuur (schermlezer). Zodra een Gedragscode wordt gewijzigd, zal deze in HTML-formaat beschikbaar zijn en daardoor wel goed leesbaar zijn met hulpapparatuur.

Documenten die inhoudelijk niet meer wijzigen, zoals bijvoorbeeld Algemene Voorwaarden of Tarieven die tot een datum in het verleden golden, worden niet aangepast voor hulpapparatuur. Dit wordt door de richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften beschouwd als een archief en dergelijke documenten/bestanden hoeven niet aangepast te worden.

Uit een audit op website 'kpn.com' bleek dat de website voor 28 van de 55 succescriteria van de WCAG voldoet. KPN streeft ernaar de punten waarop de website nu nog niet voldoet opgelost te hebben voor de her-audit die in Q3 plaatsvindt.

Verpakkingen van KPN producten

- Voor alle KPN-producten geldt dat de verpakking geopend moet kunnen worden door mensen met een visuele beperking en door mensen met een motorische en/of neurologische beperking. Uit de audit uitgevoerd in opdracht van KPN bleek dat het openen lastig maar niet onmogelijk is zonder fijne motoriek. Zo moet duidelijk voelbaar zijn waar het beginpunt is waar de doos geopend kan worden en moet het openen mogelijk zijn zonder dat hiervoor kracht is vereist.
- De huidige verpakkingen zijn toegankelijk. Indien er nieuwe verpakkingen worden ontwikkeld wordt rekening gehouden met de aanbevelingen die voortvloeiden uit de audit.

Handleidingen van KPN producten

- De handleiding die meegeleverd wordt met het product is op twee manieren toegankelijk; hij wordt op schrift verstrekt en kan, na het scannen van een QR code, worden voorgelezen. Op de website is de handleiding als pdf bestand beschikbaar. Uit de audit bleek dat een pdf-bestand verminderd toegankelijk is via een schermlezer. De handleidingen zullen daarom als html-versie beschikbaar worden gesteld waardoor ze wel via hulpapparatuur toegankelijk zijn.
- In installatie video's kan de klant de ondertiteling zelf aanzetten. Per eind juli zal de ondertiteling standaard aanstaan.

Handleidingen van producten van derden verkocht door KPN

KPN verkoopt ook producten van derden zoals mobiele/vaste telefoons en modems. Ook bij deze producten worden handleidingen meegeleverd in de verpakking. Voor de toegankelijkheid van deze handleidingen is de fabrikant van deze producten verantwoordelijk. KPN toetst of de fabrikant handleidingen heeft meegeleverd die op meer dan een manier toegankelijk is.

Internet (vast en mobiel) van KPN

Om internet van KPN te kunnen gebruiken heb je een modem (router) nodig.

- Het modem dat door KPN vanaf 28 juni 2025 in bruikleen wordt verstrekt is bedienbaar door mensen met een beperking. Zo is bij de poorten op de achterzijde van het modem een uniek brailnummer aangebracht. In de handleiding is dit terug te lezen of te horen.
- Modems, welke vóór 28 juni 2025 in bruikleen zijn verstrekt, bevatten een dergelijk brailnummer op de achterzijde niet. Deze modems zijn echter al geïnstalleerd en in gebruik bij onze klanten. Ingeval een consumentenklant een fysieke beperking krijgt waardoor het niet langer mogelijk is om het modem te bedienen, kan de consument contact opnemen met KPN. In dat geval wordt voor een passende oplossing gezorgd.
- Voor internet geldt dat klanten een vrije modemkeuze hebben. Voor modems, aangeschaft door klanten zelf, geldt dat de fabrikant van dat modem verantwoordelijk is voor de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften.
- De modellen van de WiFi-versterkers (super WiFi-punten) die na 28 juni 2025 op de markt worden gebracht, zullen voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften.
- De WiFi-versterkers (super WiFi punten) die voor 28 juni 2025 zijn verkocht of verhuurd, voldoen niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften, al zijn de handleidingen wel aangepast. Deze apparatuur is echter al geïnstalleerd en in gebruik bij onze klanten. Ingeval een consumentenklant een fysieke beperking krijgt waardoor het niet langer mogelijk is om het WiFi-punt te bedienen, kan de consument contact opnemen met KPN. In dat geval wordt voor een passende oplossing gezorgd.

TV+ van KPN

KPN wil tv kijken nog makkelijker en toegankelijker maken voor bijvoorbeeld slechtzienden of slechthorenden. Onze nieuwste technologie stelt men in staat om makkelijker te kunnen meedoen in mediaconsumptie van tv, het krachtigste medium van Nederland.

KPN TV+ biedt, ongeacht de abonnementsvorm, ondersteuning via:

- talk back (het voorlezen van tekst op scherm en menunavigatie);
- ondertiteling;
- audiodescriptie* (een stem vertelt tussen de dialogen door wat er in beeld te zien is);
- gesproken ondertiteling (de ondertiteling wordt door een stem verteld);
- vertolking in gebarentaal;
- In de Elektronische Programma Gids (EPG) is op een apart kanaal (of via gesproken woord) te vinden welke ondersteuning beschikbaar is.

- De afstandsbediening is via spraakbesturing te bedienen. Dit doe je door de Google voice assistent-knop in te drukken (bijvoorbeeld 'Ga naar RTL4'.

Voor de bovenstaande ondersteunende diensten geldt dat deze gebruikt kunnen worden mits de tv-zender of streamingdienst ze meelevert. KPN zet zich continu in om dit aanbod te verbreden in samenwerking met zenderaanbieders.

*Voor audiodescriptie moet vaak de gratis [app EarCatch](#) worden gedownload.

Op een aantal zenders staat gesproken ondertiteling of audiodescriptie automatisch aan. Deze kanalen vind je op 181 tot en met 187 (Duitse en Engelse zenders) en 191 tot en met 193 (NPO). Zap naar een alternatief van de zender om geen gesproken ondertiteling te krijgen, bijvoorbeeld NPO 1 op kanaal 1. Op de websites van de zenderaanbieders staat informatie over welke programma's voorzien van audiodescriptie en gesproken ondertiteling.

Daarnaast bestaat er ook nog een functie dat 'talkback' heet. Dit vind je bij de toegankelijkheidsopties. Soms wordt 'talkback' aangezet als je de knop '5' op de afstandsbediening langer indrukt. Ga naar Instellingen > Apparaatinstellingen > Apparaat > Apparaatvoorkeuren > Toegankelijkheid en zet 'talkback' hier uit.

Ondertiteling aan of uit zetten

Je zet 't zo aan op je KPN TV+ Box of de KPN TV+ Soundbox:

1. Druk op de afstandsbediening 1 keer op de pijl naar beneden (onder de [OK] knop)
2. Ga met de pijltjes naar het spraakballon icoon (naast het hartje)
3. Druk op [OK]

Nu staat ondertiteling aan. Je zet het op dezelfde manier weer uit.

Voor het eerste deel van het installatieproces wordt een Google aanmeldproces gevolgd. De handleiding voor het goed kunnen doorlopen van deze schermen is zo duidelijk mogelijk beschreven, maar kan toch voor sommige klanten lastig zijn. Zodra het KPN-logo op het scherm verschijnt, zijn de schermen aangepast aan de toegankelijkheidsvoorschriften.

Indien mogelijk, wordt een functionaliteit voordat deze op de markt wordt gebracht, eerst uitgeprobeerd door leden van de Oogvereniging.

Het aansluiten van het TV-product op het televisietoestel van de consument beperkt zich tot de handleiding en het aansluiten van de kabels aan onze settopbox. Het koppelen van kabels aan het televisietoestel van de consument valt buiten de verantwoordelijkheid van KPN.

Bellen bij KPN

Voor bellen (vast en mobiel) bij KPN dient de klant zelf een telefoontoestel aan te schaffen waarmee gebruik kan worden gemaakt van de dienst Bellen.

- Doven en slechthorenden kunnen met KPN Teletolk bellen in gebarentaal. KPN Teletolk is een gratis dienst en is tussen 07:00 – 22:00 uur beschikbaar.
- Speaksee is een app die het voor doven en slechthorenden mogelijk maakt om te overleggen en groepsgesprekken op het werk mogelijk te maken. Spraak wordt direct omgezet naar tekst.
- Whispp is een bel-app en helpt om mensen met een stembeperving zoals fluisterspraak en aangedane spraak (stembandverlamming of door ziekte) tijdens telefoongesprekken om te zetten in normale spraak.

De fabrikant van de apparatuur waarmee gebeld wordt is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van die apparatuur.

SIM-kaart

Mobiele telefoons en sommige tablets moeten een sim-kaart hebben om te kunnen telefoneren. Het plaatsen van een sim-kaart kan lastig zijn. Indien je in de winkel een sim-kaart koopt kan de winkelmedewerker deze voor je in het toestel plaatsen. Een alternatief is het gebruik van de e-sim die standaard in het toestel is geplaatst. De SIM-kaarten die KPN verkoopt zijn voorzien van een voelbaar tekenetje waardoor duidelijk is wat de boven- en onderkant is. De leverancier van het mobiele telefoontoestel heeft in zijn instructie vermeld op welke wijze een sim-kaart in het toestel geplaatst dient te worden.

Prepaid sim-kaart

De prepaid-sim-kaart heeft een andere verpakking dan de simkaart die aan een abonnement is gekoppeld. Op de verpakking staan 2 QR-codes vermeld:

1. Linksonder de QR-code die de contractsamenvatting bevat;
2. Op de achterzijde staat de QR-code die naar de Algemene Voorwaarden leidt;
3. Op het kaartje waar de Sim-kaart aan gehecht is is de QR-code geplaatst die leidt naar KPN/welkom/prepaid.

Internetten, sms'en en bellen in het buitenland

Je krijgt bericht als je 50%, 75% en 100% van je bundel hebt gebruikt. Dit gebeurt via een SMS bericht. Dit SMS-bericht kan, afhankelijk van het mobiele apparaat dat je gebruikt, worden voorgelezen. Beschikt je toestel niet over dergelijke faciliteiten, dan is het mogelijk om te bellen naar nummer 1330.

Real Time Text

Onze klanten kunnen voortaan gebruikmaken van Real Time Text (RTT). Met RTT kun je tijdens een telefoongesprek tekstberichten versturen naar de ontvanger (degene met wie je op dat moment belt). RTT maakt het mogelijk om tijdens een telefoongesprek tekst uit te wisselen, maar

is op termijn ook te gebruiken bij communicatie met hulpdiensten, wanneer praten niet mogelijk is. Het is tevens een oplossing voor mensen met spraak- of gehoorproblemen.

Tijdens of voor een telefoongesprek kan de beller op de Real Time Text-knop in het display drukken, waarna een toetsenbord op het scherm verschijnt. Dit gebeurt ook bij de ontvanger van het gesprek. Beide gesprekspartners kunnen vervolgens naast praten ook tekst versturen. De tekst verschijnt direct tijdens het typen op het scherm van de gesprekspartner, zonder dat er op een verzendknop hoeft te worden gedrukt. Omdat nog niet alle toestelfabrikanten en providers klaar zijn om RTT aan te bieden, kan de dienst momenteel alleen tussen KPN-klanten onderling worden gebruikt. Daarbij geldt dat de mobiele telefoon wel geschikt moet zijn voor Real Time Text en in aanmerking komt voor software updates van de fabrikant van de mobiele telefoon.

KPN winkels

Al onze winkels zijn gebouwd volgens het Bouwbesluit leefomgeving 2021 (Bbl) en zijn toegankelijk voor mensen die een mobiliteitshulpmiddel gebruiken zoals bijvoorbeeld een rollator, scootmobiel, rolstoel of krukken. Indien noodzakelijk zijn drempelhulpen aanwezig. De deuren zijn voorzien van belettering en zijn makkelijk te openen of gaan automatisch open. In de winkels is voldoende ruimte om met dergelijke hulpmiddelen te manoeuvreren.

Onbemande winkel (pilot Den Helder)

In Den Helder is in november 2024 een nieuw concept gestart; de onbemande winkel. Dit nieuwe concept is, in tegenstelling tot wat de naam doet vermoeden, wel bemand om te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Zodra de verbeteringen zijn gerealiseerd, zal de winkel daadwerkelijk onbemand zijn.

Contact met KPN

We blijven continu verbeteren en waarderen jouw feedback. Merk je dat iets beter kan of werkt er iets niet zoals verwacht? Laat het ons weten! Samen maken we onze producten en diensten nog toegankelijker. Neem contact op via onze community ([Stel je vraag](#)).

Je kunt ook op onderstaande manieren contact opnemen met KPN:

- Bij de klantenservice ([Neem contact op | KPN](#)) kun je terecht met vragen over de toegankelijkheid van producten en diensten. Hier kun je ook aangeven of een product of dienst niet toegankelijk is.
- Via de website [kpn.com](https://www.kpn.com)
 - Service & Contact / Online vraag stellen
 - [Online contactformulier \(Stel hier je vraag aan ons | KPN\)](#)
- Door een winkel te bezoeken <https://www.kpn.com/winkel> (zoek hier uw dichtstbijzijnde winkel)
- Door via KPN Teletolk contact op te nemen ([Website KPN Teletolk - KPN Teletolk](#))

Niet toegankelijke inhoud

Uitfaseringen

1. App KPN Voicemail. Deze app wordt eind Q3 2025 uitgefaseerd.
2. App KPN Cloud: deze app wordt eind Q4 2025 uitgefaseerd.
3. Dienst KPN iTV biedt ondertiteling en vertolking in gebarentaal maar niet alle hulpmiddelen die KPN TV+ wel biedt. KPN iTV zal voor 28 juni 2030 worden vervangen door een voor eenieder toegankelijk alternatief.

Aanpassingen

1. Website Apparatuur voor Thuis. Deze website wordt in Q3/Q4 2025 vervangen.
2. App KPN Thuis; deze app wordt in Q3 2025 vervangen door de app MIJNKPN
3. App KPN TV+ biedt de mogelijkheid om zowel in portrait als in landscape gebruikt te worden. Echter, de functionaliteit 'rotate to fullscreen', dus dat het automatisch meedraait is nog niet mogelijk. Dit zal eind 2025 zijn opgelost in de app.
4. App MijnKPN (IOS) voldoet aan 28 van de 44 succescriteria van de WCAG.
5. App MijnKPN (Android) voldoet aan 31 van de 44 succescriteria van de WCAG.

In Q3-2025 vindt een her-audit plaats op de bevindingen van zowel de website als de apps. KPN wil dan de verbeterpunten die uit de audit naar voren kwamen opgelost hebben.

Archief

1. Documenten die inhoudelijk niet meer wijzigen, zoals bijvoorbeeld Algemene Voorwaarden of Tarieven die tot een datum in het verleden golden, worden niet aangepast voor hulpapparatuur. Dit wordt door de richtlijn Toegankelijkheidsvoorschriften beschouwd als een archief en dergelijke documenten/bestanden hoeven niet aangepast te worden.
2. Eerder verzonden facturen zijn als pdf te bekijken in de eigen omgeving van de klant. KPN zal nieuwe facturen als HTML-bestand plaatsen in de MIJN-omgeving van de consumenten klanten.

Audit

KPN heeft in april en juni 2025 door Stichting Accessibility een audit laten uitvoeren op de verpakkingen, handleidingen en producten zoals TV+, het modem, de SIM-kaart en de website kpn.com om te toetsen of deze voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. In Q3 2025 vindt een nieuwe audit plaats, dan moeten alle bevindingen zijn opgelost.