

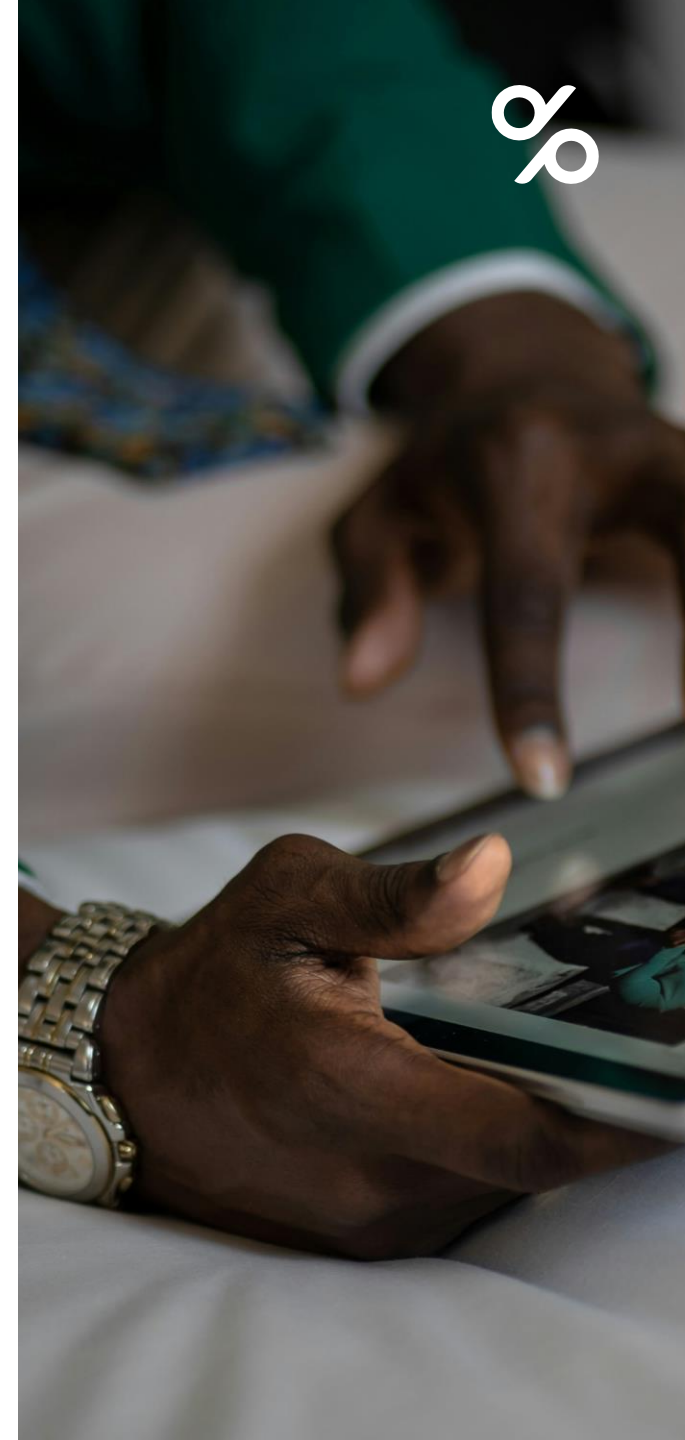


Jaarplan 2026 Toegankelijkheid

Degroof Petercam

Behandelde onderwerpen

- 01 Toegankelijkheidsbeheer
- 02 Opleiding en bewustwording
- 03 Digitale toegankelijkheid
- 04 Telefonische toegankelijkheid
- 05 Precontractuele en contractuele documentatie (bankdiensten, kredieten binnen scope) en commerciële documentatie
- 06 Beheer van klanttrajecten en toegankelijke documentatie
- 07 Native integratie van toegankelijkheid in nieuwe activiteiten, producten of nieuwe IT-tools voor cliënten of medewerkers



01. Toegankelijkheidsbeheer



KLAAR

Benoeming van een toegankelijkheidsverantwoordelijke

- De toegankelijkheidsverantwoordelijke die in december 2024 werd aangesteld (Hoofd Digitale Transformatie), is in december 2025 vervangen door het Hoofd Marketing.
- Informatie zal in 2026 worden verstrekt aan het Executive Committee.



IN UITVOERING

Nieuw bestuur

- In 2026 wordt een nieuwe governance-structuur opgezet, inclusief een kwartaal stuurgroep die zich richt op geïdentificeerde onderwerpen.
- Ondersteuning van entiteiten via Toegankelijkheidsreferentiecomm issues onder leiding van CASA.



IN UITVOERING

Beheer en monitoring van de uitrol van het telefonische toegankelijkheidssysteem voor dove of slechthorende cliënten en prospects

- Opstellen van een dashboard met kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren om de ELIOZ-dienst te monitoren.
- Presentatie in de stuurgroep.



IN UITVOERING

Toegankelijkheidsbeheer

- Opstellen van een dashboard met kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren om de implementatie van het digitale toegankelijkheidssysteem te monitoren.
- Voortdurende monitoring van toegankelijkheidsverklaringen, bijvoorbeeld op basis van auditresultaten, het jaarlijkse actieplan en het meerjarenplan (updates indien nodig).
- Monitoring van acties die zijn ondernomen om het toegankelijkheidscompliancepercentage te verbeteren.
- Presentatie in de stuurgroep.

02. Opleiding en bewustwording



Verplichte training voor alle klantgerichte medewerkers

Alle klantgerichte medewerkers hebben een verplichte training gevolgd om hun bewustwording rond toegankelijkheid te vergroten en hen op te leiden in het gebruik van hulpmiddelen die beschikbaar zijn voor onze dove en slechthorende cliënten.



KLAAR



Training voor Development Teams

Er werden trainingssessies georganiseerd voor development teams om hun bewustwording rond toegankelijkheid te vergroten en hen in staat te stellen 'best practices' te integreren in elk nieuw project.



KLAAR

03. Digitale toegankelijkheid



KLAAR

Audits

Audits die zijn uitgevoerd op de My Indosuez-, My Degroof Petercam-, Spektra- en Startup Connections web- en mobiele platforms zijn gedeeld met de teams die verantwoordelijk zijn voor ontwikkeling en updates.



IN UITVOERING

UX/UI

De UX/UI-teams integreren nu systematisch toegankelijkheidscriteria in het ontwerp van nieuwe schermen of bij het herontwerpen van bestaande online bankinterfaces, om een inclusieve en consistente gebruikerservaring te waarborgen.



IN UITVOERING

Zakelijke website

- De Indosuez-groep is van plan haar corporate website in de komende maanden te herontwerpen. Digitale toegankelijkheidseisen zijn volledig opgenomen in de aanbestedingsspecificaties en vormen een belangrijk criterium bij de selectie van onze toekomstige partner.
- Het doel is om een nieuwe website te ontwikkelen die volledig voldoet aan de toegankelijkheids-normen, zodat alle cliënten en prospects een inclusieve digitale ervaring krijgen.



IN UITVOERING

Online bankieren: My Degroof Petercam

- In eerste instantie zal de mobiele app van My Degroof Petercam worden doorontwikkeld om te voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.
- Vervolgens zullen deze ontwikkelingen worden uitgebreid naar de webversie van My Degroof Petercam, zodat ook deze voldoet aan de toegankelijkheidseisen



04. Telefonische toegankelijkheid

Uitrol van het telefonische toegankelijkheidssysteem voor dove of slechthorende cliënten en prospects



IN UITVOERING

- Uitrol van het ElioZ-systeem op onze corporate website op 7 april 2026.
- Bewustwording en training van ons personeel over deze oplossingen.
- Het aanbieden van diverse oplossingen aan onze dove of slechthorende cliënten en prospects om hen toegang te geven tot onze diensten.
- Uitrol van het ElioZ-systeem op de inlogpagina van onze online bank My Degroef Petercam (op desktop en mobiele app) op 28 april 2026.

05. Precontractuele en contractuele documentatie (bankdiensten, kredieten binnen scope) en commerciële documentatie



Inventarisatie van relevante bankdiensten en documenten uitvoeren

- Inventarisatie van relevante documenten en prioritering.
- Definitie van scope en doelgroep: particulieren; cliënten en prospects.



IN UITVOERING



“Toegankelijkheid”-bijlagen creëren voor precontractuele informatiedocumenten en algemene voorwaarden van contracten

- Deze bijlagen moeten begrijpelijk zijn zonder een “B2” (boven gemiddeld) niveau te overschrijden en moeten een algemene beschrijving van de dienst bevatten, hoe deze werkt, en wat wij hebben gedaan om deze toegankelijk te maken voor mensen met een beperking.
- Redactionele vereenvoudiging voor bepaalde informatie en klanttrajecten (inclusief Legal Design).



IN UITVOERING

06. Beheer van klantrajecten en toegankelijke documentatie



IN UITVOERING

Inventarisatie uitvoeren van documenten bestemd voor eindklanten

- Definitie van scope en doelgroep: particulieren; cliënten en prospects.
- Documentremediatie organiseren op basis van prioriteit.
- Een gespecialiseerd bedrijf inschakelen voor de uitvoering van documentremediatie.



IN UITVOERING

Opstellen van een toegankelijkheidscharter voor documenten

Gebruik de middelen die door CASA worden aangeboden



IN UITVOERING

Zorgen dat onze identificatie-/authenticatiemethoden en elektronische handtekeningen waarneembaar, bruikbaar, begrijpelijk en robuust zijn

Met de leverancier waarborgen dat de identificatiemethoden "toegankelijk" zijn.

07. 'Native' integratie van toegankelijkheid in nieuwe activiteiten, producten of nieuwe IT-tools voor cliënten of medewerkers



Toegankelijkheid integreren in onze processen via diverse commissies

- Inventarisatie van processen
- Procedures bijwerken om toegankelijkheid te integreren (zoals de NAP-commissie of de Global Innovation Committee).



IN UITVOERING



Een toegankelijkheidsclausule opnemen in onze leverancierscontracten

- Inventarisatie van processen
- Toegankelijkheid integreren in interne processen
- Procedures bijwerken om toegankelijkheid te integreren
- Inventarisatie van leverancierscontracten die moeten worden aangepast (zoals IT-leveranciers).



IN UITVOERING