

Meerjarenplan Digitale Toegankelijkheid 2025 – 2027 Indosuez Wealth Management Group

1. INLEIDING

In overeenstemming met de volgende regelgeving:

- Artikel 47 van Wet nr. 2005-102 van 11 februari 2005 betreffende gelijke rechten, kansen, participatie en burgerschap voor mensen met een handicap,
- Besluit nr. 2019-768 van 24 juli 2019 inzake digitale toegankelijkheid,
- Besluit nr. 2023-859 van 6 september 2023 tot wijziging van de voorgaande wet,
- Algemene Richtlijnen voor het Verbeteren van Toegankelijkheid (RGAA), versie 4.1.2,

... beschrijft dit plan de verbintenissen en de meerjarige aanpak die onze organisatie heeft aangenomen om geleidelijk de digitale toegankelijkheid van onze online diensten te waarborgen.

2. ALGEMEEN TOEGANKELIJKHEIDSBELEID

Onze bank zet zich actief in voor digitale toegankelijkheid, vanuit een sterke inclusiebenadering. De Digital Accessibility Officer is sinds december 2024 het Hoofd Digitale Transformatie.

3. DOELSTELLINGEN VAN HET MEERJARENKADER (2025-2027)

- Het uitvoeren van regelmatige audits van digitale diensten
- Het geleidelijk bereiken van een bepaald niveau van conformiteit
- Teams trainen en bewustmaken
- Een proces opzetten voor het verwerken van gebruikersfeedback
- Toegankelijkheid integreren in interne processen
- Regelmatige monitoring van de ondernomen acties waarborgen

4. INTERNE ORGANISATIE EN PERSONEELSZAKEN

De Toegankelijkheidsreferent ("Accessibility Referent") houdt toezicht op de acties van het programma voor Indosuez en haar dochterondernemingen: audits, training, updates, netwerkbeheer. Lokale teams werken nauw samen met deze referent voor de operationele uitvoering.

4 bis. Rekening houden met vaardigheden en werving

De ontwikkeling van interne vaardigheden is een essentiële hefboom voor de duurzame integratie van digitale toegankelijkheid.

Daarom:

- De functieprofielen van de betrokken bedrijfsfuncties (ontwerpers, ontwikkelaars, UX/UI-ontwerpers, redactionele medewerkers, digitale projectmanagers) zullen geleidelijk toegankelijkheidsvaardigheden opnemen als criterium voor aanwerving of beoordeling.
- De toegankelijkheidsreferent zal ervoor zorgen dat het HR-referentiekader opleidingsmodules, vanaf de onboarding, opneemt voor de betrokken doelgroepen.
- Opleidings sessies worden jaarlijks herhaald om een gemeenschappelijke en actuele basis te waarborgen voor alle medewerkers die bijdragen aan digitale trajecten en diensten.

5. FINANCIËLE MIDDELEN

Elke entiteit financiert haar eigen jaarlijkse actieplan, gebaseerd op de resultaten van de audit en de prioriteiten die met de toegankelijkheidsreferent zijn vastgesteld.

6. GEBRUIKTE METHODEN

RGAA-audits worden sinds 2025 uitgevoerd op een eerste perimeter, gekozen op basis van siteverkeer, toegankelijk voor klanten.

Opleiding omvat:

- Interne communicatie via het intranet, video's en artikelen
- Een wereldwijd webinar
- Gerichte training voor producenten van content en digitale producten (ontwikkelaars, ontwerpers).

Daarnaast zullen gebruikerstests die **geïntegreerd** zijn in digitale projecten voortaan, waar passend, de **betrokkenheid** van **mensen met een handicap** omvatten. Deze aanpak is bedoeld om de daadwerkelijke toegankelijkheid en gebruikerservaring onder gebruiksomstandigheden te valideren, naast technische audits.

7. INTEGRATIE IN INTERNE PROCESSEN

Toegankelijkheid wordt vanaf de ontwerpfase geïntegreerd in specificaties, ontwerp en ontwikkeling.

Integratie in inkoopprocessen is gepland voor 2027. Voorbereidend werk is aan de gang om de vereisten te definiëren en deze te integreren in toekomstige aanbestedingen.

8. VERWERKING VAN GEBRUIKERSFEEDBACK

Implementatie van een contactformulier op alle betrokken sites, aangevuld met een telefoonlijn die is gewijd aan ondersteuning bij het gebruik van digitale diensten. Deze kanalen moeten een proces van continue verbetering mogelijk maken.

8 bis. Corrigerende maatregelen en prioritering

Na de audits worden voor elke site of applicatie corrigerende plannen opgesteld. Deze plannen omvatten:

- Een classificatie van niet-conformiteiten (blokkerend, groot, klein),
- Prioritering van correcties op basis van gebruik (verkeer, gebruiksfrequentie, impact op de gebruiker),
- Een geleidelijk implementatieschema, opgesteld in samenhang met productroadmaps.

De meest strategische inhoud en de meest gebruikte interfaces krijgen binnen zes maanden na de audit prioriteit. Opvolging wordt gewaarborgd via het jaarlijkse actieplan.

9. CONTROLE- EN VALIDATIEPROCES

De centrale coördinator zorgt voor maandelijkse monitoring, jaarlijkse rapportage en organiseert interne of externe audits. Het plan wordt jaarlijks herzien op basis van een evaluatie, en plannen worden aangepast aan de hand van de behaalde resultaten.

9 bis. Niet-verplichte toegankelijkheidsmaatregelen

Onze toegankelijkheidsaanpak gaat verder dan de wettelijke vereisten wanneer dit relevant is voor onze doelgroepen. Maatregelen gepland voor 2025–2027 omvatten:

- Het toevoegen van ondertiteling en teksttranscripten aan onze strategische videocontent
- Het verkennen van Franse gebarentaal (LSF)-formaten voor bepaalde institutionele of wervingscontent
- Het vereenvoudigen van de bewoording van bepaalde complexe informatiepaden (productfiches, administratieve procedures)
- Geleidelijk rekening houden met bepaalde WCAG AAA-niveaucriteria, met het oog op continue verbetering

10. JAARLIJKS ACTIEPLAN

Dit meerjarenplan wordt begeleid door jaarlijkse actieplannen die in detail de uitgevoerde operaties beschrijven om aan alle toegankelijkheidsbehoeften te voldoen:

- Jaarplan 2025: Raadpleeg het actieplan 2025. [Klik hier](#)
- Jaarplan 2026: binnenkort beschikbaar.
- Jaarplan 2027: binnenkort beschikbaar.

Elk jaarplan leidt tot een gestructureerde evaluatie met betrekking tot:

- Uitgevoerde acties (voltooid, lopend, gepland)
- Ondervonden moeilijkheden of aandachtspunten
- Evaluatie van de behaalde voordelen (in dekking, naleving, klanttevredenheid)
- Herbeoordeling van prioriteiten voor het volgende jaar

Deze evaluaties worden op groepsniveau geconsolideerd en dragen bij aan de jaarlijkse bijstelling van het huidige meerjarenplan.

