

Toegankelijkheidsverklaring

Nagelmackers zet zich in voor het ontwikkelen van een meer toegankelijke digitale omgeving voor de diensten en producten die aan consumenten worden aangeboden in het kader van haar bankactiviteiten. Deze verklaring is opgesteld in overeenstemming met de Belgische wet van 5 november 2023, die richtlijn (EU) 2019/882 van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvereisten voor producten en diensten omzet in het Wetboek van Economisch Recht.

Deze verklaring heeft betrekking op:

- de website van Nagelmackers, www.nagelmackers.be
- haar Online Banking
- haar applicatie "Nagelmackers", beschikbaar in de Androidapp en in de Apple Store

Wij werken momenteel aan het toegankelijk maken van de digitale ervaring voor al onze gebruikers, inclusief personen met een handicap. Sommige verbeteringen op het gebied van toegankelijkheid zijn of zullen echter (voorlopig) niet mogelijk zijn wanneer een dienst te ingrijpend moet worden aangepast of wanneer de toegankelijkheidsvereisten een onevenredige belasting voor de Bank vormen. Eveneens kan bepaalde inhoud die niet onder de toegankelijkheidsvereisten valt, mogelijk niet worden aangepast.

Onze website en digitale tools zijn erop gericht de navigatie en het gebruik van bankdiensten zo intuïtief mogelijk te maken, met aandacht voor toegankelijkheid en in overeenstemming met de wet. Niettemin zijn er nog een aantal toegankelijkheidsvereisten waaraan onze website en digitale tools op dit moment niet volledig voldoen. Wij sommen deze hieronder op. Houd er echter rekening mee dat deze lijst mogelijk niet volledig is.

Daarnaast organiseren wij, in samenwerking met door IAAP gecertificeerde experts van Rafting, audits om een gedetailleerder inzicht te krijgen in de moeilijkheden waarmee onze klanten met een handicap kunnen worden geconfronteerd.

Deze verklaring wordt regelmatig herzien om zowel de evolutie van het toegankelijkheidsniveau van onze website en digitale tools als de ontwikkeling van de toepasselijke wettelijke vereisten weer te geven.

Staat van overeenstemming: de website, het Online Banking en de bankapplicatie van Nagelmackers zijn gedeeltelijk conform.

Welke maatregelen werden concreet geïmplementeerd?

A. Reeds genomen maatregelen om de toegankelijkheid van de website te verbeteren

1. Toegankelijke videobediening

De video's op de site beschikken voortaan over duidelijke bedieningselementen om af te spelen, te pauzeren en het volume aan te passen, allemaal toegankelijk via het toetsenbord. Video's die automatisch starten, kunnen door de gebruiker worden gepauzeerd of gestopt, zelfs wanneer ze openen in een modaal venster.

2. Duidelijk herkenbare links

Alle links zijn visueel beter te onderscheiden van de lopende tekst dankzij een systematische onderlijning. De bestaande linkstijlen zijn aangepast om te voldoen aan de minimale contrastvereisten, waardoor de zichtbaarheid voor gebruikers met een visuele beperking wordt verbeterd.

3. Informatie wordt niet langer uitsluitend via kleur overgebracht

Belangrijke informatie steunt niet langer uitsluitend op kleur:

- Foutmeldingen in formulieren gebruiken nu een combinatie van kleuren, pictogrammen en tekst.
- Actieve navigatie en filterelementen worden aangeduid via kleur, onderlijning en – waar relevant – ARIAattributen voor schermlezers.

4. Verbeterd kleurcontrast voor betere leesbaarheid

Overall waar de leesbaarheid onvoldoende was door een te laag contrast tussen tekst en achtergrond, zijn de kleuren aangepast om te voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen en het leescomfort te verbeteren.

5. Correct gebruik van alternatieve teksten voor afbeeldingen

Afbeeldingen zonder alternatieve beschrijving zijn aangevuld met passende teksten in de juiste taal. Voor louter decoratieve afbeeldingen zijn bestaande beschrijvingen verwijderd om te vermijden dat schermlezers overbodige informatie voorlezen.

Aanvulling: de toegankelijkheid van de zoekfunctie zal verder worden verbeterd dankzij een nieuw interface-ontwerp dat de vastgestelde problemen zal oplossen.

Externe audits: Er worden externe audits uitgevoerd zodat wij de toegankelijkheidsproblemen beter kunnen identificeren en verhelpen.

Technologische compatibiliteit: Onze applicatie wordt ontwikkeld voor iOS en Android. Onze website is compatibel met verschillende browsers, zoals:

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Safari
- Mozilla Firefox

Ondanks de aangebrachte verbeteringen kunnen bepaalde beperkingen op het vlak van toegankelijkheid blijven bestaan. Nagelmackers verbindt zich ertoe haar inspanningen voort te zetten om deze obstakels weg te nemen. Deze verklaring zal worden bijgewerkt in functie van de evolutie van de corrigerende maatregelen die worden uitgevoerd.

B. Algemene verbeteringen die nog moeten worden aangebracht

Wij verbeteren de consistentie van de menu's en de navigatie **op alle kanalen om een uniforme gebruikerservaring te garanderen.**

Wij herwerken de teksten van actiekoppen, titels, foutmeldingen en stappenreeksen om ze duidelijker en betekenisvoller te maken, terwijl we de geschreven inhoud vereenvoudigen tot B2niveau.

Wij zorgen ervoor dat alle afbeeldingen in een relevante context worden geplaatst, met een passende alternatieve tekst, en vermijden tekst die in afbeeldingen is geïntegreerd.

Wij voeren nog kleine aanpassingen uit met betrekking tot contrast en het exclusieve gebruik van kleur om informatie over te brengen.

Wij proberen de navigatie uitsluitend via het toetsenbord te verbeteren voor meer gebruiksgemak.

Wij zorgen ervoor dat alle informatie toegankelijk is via schermlezers.

C. Te verbeteren punten op de website:

Problemen met schermlezers - De inhoud is niet op een betrouwbare manier bruikbaar met schermlezers wegens een gebrek aan structuur, onjuiste taalinstellingen en nietgelabelde elementen. Sommige interactieve componenten, formulieren en functionaliteiten werken niet correct met schermlezers. PDFbestanden en bepaalde afbeeldingen zijn niet toegankelijk.

Problemen met toetsenbordnavigatie - Sommige delen van de site kunnen niet met het toetsenbord worden gebruikt. De tabvolgorde is inconsistent en de focus is niet altijd zichtbaar. Basisnavigatiefuncties (zoals skiplinks) ontbreken.

Visuele problemen - Tekst en interactieve elementen hebben een onvoldoende kleurcontrast. Bepaalde informatie wordt uitsluitend via kleur of visuele elementen overgebracht. De layout verslechtert op mobiele apparaten, bij inzoomen of bij verhoogde tekstafstand. Sommige formulierelden hebben geen zichtbare labels.

Andere problemen - Sommige functionaliteiten missen essentiële feedback (bijvoorbeeld waarschuwingen voor sessieverval). Basisfunctionaliteiten, zoals de zoekfunctie, ontbreken.

D. Te verbeteren punten voor de applicatie ontwikkeld voor Android, beschikbaar via de Androidapp

Onze Mobile Bankingapplicatie is gedeeltelijk conform met de Europese toegankelijkheidsnorm EN 301 549. Deze norm omvat alle A en AACriteria van de WCAG versie 2.1.

Niettoegankelijke inhoud

De hieronder vermelde elementen voldoen niet aan de norm EN 301 549.

Problemen met schermlezers

De Androidschermlezer TalkBack werkt niet in de applicatie. PDFbestanden zijn niet toegankelijk.

Problemen met toetsenbord en navigatie - De focus is niet zichtbaar.

Visuele problemen - Tekst en interactieve elementen hebben een laag contrast. Informatie wordt uitsluitend via visuele elementen en kleur gecommuniceerd. De applicatie past zich niet aan de liggende modus aan en ondersteunt geen tekstvergroting. Navigatiestatusen zijn uitsluitend gebaseerd op kleur.

Overige - De sessie verloopt zonder melding en zonder mogelijkheid tot verlenging.

E. Te verbeteren punten voor de applicatie ontwikkeld voor iOS, beschikbaar via de Apple Store

De interactieve elementen zijn niet duidelijk geïdentificeerd, gelabeld of gegroepeerd. Belangrijke informatie (bijvoorbeeld grafieken, bevestigingen, tooltips) is niet toegankelijk voor schermlezers. Het bericht over het verlopen van de sessie is niet bruikbaar voor gebruikers van schermlezers. PDFbestanden zijn niet toegankelijk. Sommige componenten (zoals datumkiezers) zijn niet toegankelijk. De inhoud wordt in de verkeerde taal voorgelezen. Bepaalde pagina's en delen van de applicatie zijn niet beschikbaar voor schermlezers.

Problemen met navigatie / toetsenbord

De focus is niet zichtbaar.

Visuele problemen

Tekst en interactieve elementen hebben een laag contrast. Bepaalde informatie wordt uitsluitend via visuele elementen of via kleur gecommuniceerd. De applicatie past zich niet aan de liggende modus aan en ondersteunt geen tekstvergroting. Navigatiestatusen zijn uitsluitend gebaseerd op kleur.

Hebt u vragen of voorstellen?

Nagelmackers streeft ernaar haar diensten toegankelijker te maken. Voor elke vraag, suggestie of aanbeveling met betrekking tot de toegankelijkheid van onze website en onze digitale tools kunt u gerust contact met ons opnemen. Zie onze pagina "Contact": [Contacteer Nagelmackers | Nagelmackers](#)

Voor elke klacht of melding hierover verzoeken wij u de richtlijnen te volgen die worden uiteengezet op onze pagina: [Klachtenprocedure | Nagelmackers](#).