



Gids over het advies inzake Digitale Inclusie

IN HET KADER VAN DE ORDONNANTIE DIGITAAL BRUSSEL
COÖRDINATIE DIGITALE INCLUSIE

Inhoudstafel

I.	Woord vooraf : begrijp je context	2
	A. Het gewestelijke ecosysteem	2
	De digitale kloof begrijpen.....	2
II.	Digitaal Brussel - Artikelen 13 en 14.....	6
	1. Art. 13 §1: Online ondersteuningsmethoden.....	6
	Inclusieve online procedures: algemene aanbevelingen	4
	'Passieve' methoden.....	6
	'Actieve' methoden.....	8
	2. Art. 13 §1: Alternatieven voor digitalisering	10
	Het fysieke loket	10
	Het loket 'op afstand'	11
	Het schrijfloket.....	11
	Huisbezoeken.....	12
	3. Art.13 §2 en 6: Digitale toegankelijkheid	13
	Normen en voorschriften	13
	Brusselse en Belgische actoren.....	14
	Je websites testen.....	15
	Audits en diagnostiek	15
	Handige plug-ins en extensies	15
	Hulpmiddelen	16
	4. Art.14: Niet-digitale communicatie	17
	Je publiek bereiken	17
	Papieren documentatie	18
	Affichering op straat	18
	Evenementen.....	18
	Partners en actoren op het gebied van inclusie	19
III.	Bijkomende overwegingen	20
	Tijdelijke hulpkrachten opleiden	20
	Openingstijden.....	20
	Testen en meningen verzamelen	20
	Fysieke toegankelijkheid.....	21
IV.	Indiening van het dossier voor advies over digitale inclusie (art.13 §4 en §5)	22
V.	Afwijkingen (art. 13 §1 en §8).....	26

Sinds 2 maart 2024 vereist de Ordonnantie Digitaal Brussel dat alle nieuwe digitale administratieve procedures het voorwerp uitmaken van een advies over digitale inclusie en digitale toegankelijkheid. De Coördinatie Digitale Inclusie van Paradigm is gemachtigd om dit advies uit te brengen.

Met dit document hopen we overheidsinstanties handvaten te geven om de situatie te begrijpen en te beoordelen, zodat hun werk gemakkelijker wordt en er zoveel mogelijk procedures correct verlopen.

Na verloop van tijd en op basis van feedback uit de praktijk zal deze gids evolueren om de best practices te weerspiegelen en u beter te kunnen adviseren. Voor meer informatie of om toegang te krijgen tot de samenvatting en het evaluatierooster, raadpleeg [de pagina die aan dit advies over digitale inclusie is gewijd](#).

I. Woord vooraf : begrijp je context

In deze inleiding schetsen we een beeld van de digitale kloof om ze beter te begrijpen en geven we een korte uitleg over het Brusselse ecosysteem voor digitale inclusie.

A. Het gewestelijke ecosysteem

Paradigm is sinds 2019 actief op het gebied van digitale inclusie. In 2021 werd het [Plan voor digitale toegankelijkheid 2021-2024](#) (PDT) aangenomen door de overheid, waardoor een Coördinatie Digitale Inclusie (CDI) werd ingericht binnen Paradigm. Het plan heeft tot doel de acties uit het PDT te implementeren, acties voor digitale inclusie te coördineren in het gewest en interactie met andere gewesten of op federaal niveau te verzekeren.

De CDI werkt ook samen met een uitgebreid netwerk van partners. Enkele honderden actoren in Brussel houden zich bezig met digitale inclusie - overheden, de privésector, verenigingen ... zelfs de academische sector wordt vertegenwoordigd. Je zal dus veel actoren hebben om mee te praten, om advies aan te vragen of om mee samen te werken. Raadpleeg de [Gids voor digitale inclusie](#) om een min of meer volledige lijst te bekijken van deze actoren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Je kunt ook de twee documenten hierboven raadplegen om meer informatie te krijgen over digitale inclusie.

B. De digitale kloof begrijpen

Het PDT heeft 6 doelgroepen gedefinieerd die in het bijzonder kwetsbaar zijn voor de digitale kloof: werkzoekenden, jongeren, senioren, mensen met een handicap, kwetsbare mensen en vrouwen. Deze lijst is niet volledig en bepaalde categorieën kunnen meerdere kwetsbaarheidscriteria combineren. Hij geeft echter wel een idee van de omvang van het probleem.

Volgens de *Barometer Digitale Inclusie 2024* zijn 36% van de personen tussen 16 en 74 jaar van alle sociale categorieën in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest digitaal kwetsbaar. Deze cijfers kunnen nog

zorgwekkender zijn voor bepaalde groepen (zo is 70% van de mensen met een laag opleidingsniveau kwetsbaar).

Om tal van redenen hebben deze burgers nooit goede digitale vaardigheden verworven. Sommigen hebben die vaardigheden niet verworven omdat ze ze niet nodig hebben, anderen omdat ze andere moeilijkheden ondervinden (bijvoorbeeld door moeilijkheden met de geschreven taal bij analfabete of anderstalige groepen, vooral migranten).

Daarbij komen nog andere moeilijkheden die vaak worden genoemd, zoals

De starheid van IT-systemen

We gebruiken vaak het voorbeeld van het automatische antwoordapparaat. Wanneer je een bedrijf belt om een probleem te melden, zal hun antwoordapparaat je een reeks opties aanbieden die je kunt selecteren door op een overeenkomstig nummer te drukken.

Heel vaak lijkt geen enkele van de aangeboden opties geschikt, omdat we het taalgebruik of de interne organisatie van het genoemde bedrijf niet kennen of begrijpen, wat tot frustratie kan leiden.

Formulieren en andere online procedures zullen een vergelijkbaar effect hebben op mensen met beperkte digitale vaardigheden, die het moeilijk vinden te bepalen welke informatie ze moeten invullen, welke vakjes ze moeten aankruisen enzovoort.

Ons voorbeeld verschilt echter op één punt, wat weer veelzeggend is: bij het antwoordapparaat kan je er bij elke optie voor kiezen om met een persoon te spreken die je dan kan helpen of doorverwijzen naar de juiste dienst.

Helaas is deze optie niet algemeen beschikbaar voor online procedures.

Angst om dingen verkeerd te doen

Mensen met beperkte digitale vaardigheden hebben bij elke digitale procedure een gebrek aan vertrouwen in hun kunnen en twijfelen vaak aan wat ze doen (voornamelijk door die angst). Ze geven op, omdat ze bang zijn dat ze de verkeerde informatie hebben ingevoerd (of de juiste informatie op de verkeerde plaats) en van de gevolgen die dat zou kunnen hebben.

Online veiligheid

Omdat ze het gevoel hebben dat ze minder digitale vaardigheden hebben, voelen mensen met beperkte digitale vaardigheden zich ook meer bedreigd door diefstal van hun persoonlijke gegevens en online fraude. Daardoor zijn veel mensen op hun hoede voor digitale technologie en zien ze het eerder als een gevaar dan als een nuttig hulpmiddel.

Constance updates/evolutie

Digitale tools zijn mee geëvolueerd met hun gebruikers. In de loop der tijd hebben ze 'codes' ontwikkeld die vandaag vanzelfsprekend zijn voor iedereen met goede digitale vaardigheden. De kleine diskette betekent *natuurlijk* 'opslaan', het kleine tandwielje betekent *natuurlijk* 'instellingen' enzovoort.

Die codes evolueren voortdurend (het 'hamburger'-menu is een relatief recent voorbeeld dat al goed ingeburgerd is) en voor degenen die eraan gewend zijn, is zoiets vanzelfsprekend. Met nieuwe software weet je bijvoorbeeld, zonder dat je het hoeft te controleren, dat de back-upopties zeker te vinden zijn onder het menu 'bestand' (onder Windows).

Die codes zijn natuurlijk onbekend voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Het gebeurt regelmatig dat iemand met beperkte digitale vaardigheden tijdens het aanleren elke stap van een digitale procedure of operatie op papier schrijft.

Het merendeel van de tools wordt echter regelmatig geüpdatet, waardoor de lay-out wordt aangepast of iconen en opties op een andere plaats komen te staan. Die updates, die voor de meeste mensen nauwelijks storend zijn, kunnen een bron van frustratie en demotivatie vormen voor mensen met beperkte digitale vaardigheden, die opnieuw moeten leren wat ze al met moeite hebben geleerd.

Stel je voor dat je een taal leert en dat er elk jaar een deel van je woordenschat of grammatica verandert. Het zou moeilijk zijn om gemotiveerd te blijven om verder te leren.

Het taalgebruik

Software zet vaak het administratieve taalgebruik van documenten over zonder het te vereenvoudigen of aan te passen. Geschreven Nederlands, en met name het administratieve taalgebruik, is niet altijd begrijpelijk voor de gemiddelde burger. Het personeel aan de receptie werkt als bemiddelaar (bijna vertaler) tussen het formele, administratieve taalgebruik en het alledaagse, begrijpelijke taalgebruik. Aan een scherm staat de burger echter vaak alleen en daarom moeten applicaties en webpagina's zich inspannen om het taalgebruik te vereenvoudigen: korte zinnen, geen te lange teksten en illustratie van de inhoud met visuals.

En er zijn er nog veel meer ... Voor alle administratieve procedures is het daarom raadzaam om na te denken over de doelgroep - met name degenen voor wie de procedure essentieel is - en te bepalen of zij veel kans hebben om over beperkte digitale vaardigheden te beschikken, om zo de moeilijkheden die de procedure zou kunnen opleveren zo goed mogelijk te voorkomen.

Inclusieve online procedures: algemene aanbevelingen

Op basis van de bevindingen in het hoofdstuk [Mensen met beperkte digitale vaardigheden begrijpen](#) en [het werk dat is uitgevoerd door de FOD BOSA](#), kunnen we enkele algemene aanbevelingen afleiden voor online procedures:

1. **De eerste stappen gemakkelijker maken**

Dit zal mensen met beperkte digitale vaardigheden geruststellen.

2. Taalgebruik vereenvoudigen

Het is belangrijk om richtlijnen begrijpelijker te maken en de taak makkelijker te maken voor bepaalde doelgroepen (anderstaligen, analfabeten, mensen met een lichte mentale handicap enz.).

3. Het belang van feedback

Ook hiermee kunnen we de gebruiker geruststellen en duidelijk de resultaten van zijn acties laten zien. Bijvoorbeeld:

- de gebruiker **geruststellen** dat de ingevoerde informatie wordt geregistreerd;
- Geef** bij een probleem duidelijk aan voor de gebruiker waar de fout zit of welke informatie moet worden gecorrigeerd;
- Bevestig** dat het verzoek is geregistreerd.

4. De alternatieven

Ondanks alle goede wil in de wereld zal het nooit mogelijk zijn om een online procedure te creëren die gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor 100% van de bevolking. Het is daarom uiterst belangrijk om gebruikers niet-digitale opties aan te bieden om hun procedures uit te voeren.

5. Directe en contextuele hulp



Als een gebruiker moeite heeft om een online procedure te voltooien, moet hij gemakkelijk hulp kunnen vinden. Die hulp kan bijvoorbeeld worden geboden via contextuele knoppen of vensters (zie links) of een link naar een FAQ over de procedure in kwestie. Let op om geen links naar 'algemene' FAQ's te plaatsen waar de burger mogelijk moeilijk antwoorden kan vinden op zijn vragen.

II. Digitaal Brussel - Artikelen 13 en 14

Digitale inclusie valt onder de artikelen 13 en 14 van de ordonnantie Digitaal Brussel. Na enkele algemene aanbevelingen worden de volgende paragrafen van dit document genoemd volgens de paragrafen van artikel 13 die relevant zijn voor deze gids (§1, §2, §4, §5, §6, §8) en artikel 14.

1. Art. 13 §1: Online ondersteuningsmethoden

Art. 13. § 1. De overheidsinstanties verzekeren de inclusiviteit van elke gebruiker door minstens de volgende maatregelen te nemen:

1° ondersteuning bij de uitvoering van alle administratieve procedures en bij elke communicatie

Een **ondersteuningsmethode** is ontworpen om burgers die relatief vertrouwd zijn met digitale technologie te helpen hun online procedures zelfstandig af te ronden. Die methoden kunnen ook andere doelgroepen helpen, zoals actoren die in het veld werken.

Na enkele algemene aanbevelingen geven we een overzicht van een aantal ondersteuningsmethoden die voor de burger kunnen worden ingevoerd. Die lijsten zijn natuurlijk niet volledig en er zijn nog andere creatieve oplossingen denkbaar.

'Passieve' methoden

'Passieve' methoden beschrijven een ondersteuningsmethode die geen voortdurende inspanning of direct contact met de burger vereist.

Deze ondersteuningsmethoden zijn het makkelijkst om in te voeren, maar zijn over het algemeen niet voldoende om de inclusiviteit van de doelgroepen te garanderen en moeten aangevuld worden met andere methoden.

a) Ondersteuning creëren

De creatie van handleidingen, video's, flyers en ander informatiemateriaal is een belangrijke eerste stap in het inclusief maken van je procedure.

Burgers die meer vertrouwd zijn met digitale technologie zullen deze ondersteuning kunnen gebruiken om met een gerust hart hun eigen procedures te regelen.

Die ondersteuning is ook erg praktisch voor eerstelijns werkers. Zij kunnen de ondersteuning zich eigen maken en in hun trainingen opnemen of kunnen ze gebruiken om burgers te ondersteunen.

Het is daarom belangrijk om goed te communiceren over die ondersteuning en ze voor iedereen zichtbaar en beschikbaar te maken. Aarzel niet om die ondersteuning door te sturen naar de Coördinatie Digitale Inclusie (inclusie@paradigm.brussels) zodat we ze kunnen opnemen in onze bestanden die we delen met de Brusselse actoren op het gebied van digitale inclusie.

Ervoor zorgen dat de ondersteuning door zoveel mogelijk mensen wordt begrepen:

- hou het taalgebruik zo eenvoudig mogelijk;
- gebruik korte zinnen;
- denk eraan om elke stap een cijfer te geven;
- zorg voor veel schermabeelden om gebruikers gerust te stellen dat ze in de juiste stap zijn;
- zorg voor een bewerkbare versie (Word of ander format) voor actoren op het gebied van digitale inclusie; dat zal hun werk vergemakkelijken als ze deze inhoud willen gebruiken met hun begunstigden.
- Vergeet niet om een contactpunt toe te voegen, indien mogelijk fysiek (loket, infosessies of anders) of telefonisch om meer informatie te verkrijgen.

Hieronder vind je een paar voorbeelden van ondersteuning met een korte uitleg.

Handleidingen en andere schriftelijke formats

De meest verspreide en goedkoopste ondersteuning.

Deze categorie omvat niet alleen klassieke handleidingen, maar ook flyers, brochures, folders, *onepagers* en ander trainingsmateriaal. Hou er rekening mee dat deze bestandsformaten niet voor iedereen toegankelijk zijn (analfabeten, anderstaligen, problemen met het gezichtsvermogen enz.). Je kan dit probleem oplossen door deze ondersteuningsmethode te combineren met andere methoden, door het materiaal te vertalen naar verschillende talen enz.

Video's

Er kunnen ook korte informatie- of trainingsvideo's worden gemaakt om gebruikers te helpen.

Het is echter belangrijk om rekening te houden met de behoeften van de gewenste doelgroep.

De video's die besturen maken zijn over het algemeen kort (1-2 minuten) en bevatten meestal animatiefiguren. Deze video's zijn natuurlijk te kort om in te gaan op alle details van de procedure, waardoor ze meer geschikt zijn voor mensen met digitale basisvaardigheden en over het algemeen niet geschikt zijn voor mensen met zeer beperkte vaardigheden.

We moeten ook opmerken dat deze video's over het algemeen weinig bekeken worden en relatief duur zijn om te produceren.

We raden het gebruik van deze video's niet af, maar moedigen eerder een ander type video aan: de tutorial.

Een tutorial is een langere video waarin een medewerker de procedure uitvoert en elke handeling uitlegt. Dit format is erg interessant voor mensen die het echt moeilijk hebben.

b) Testomgevingen

Deze passieve ondersteuningsmethode is ideaal, maar is erg moeilijk te verwezenlijken. In een testomgeving kunnen gebruikers, meestal zonder authenticatie, procedures uitvoeren 'zoals in het echt', maar dan zonder gevolgen.

Een dergelijk systeem heeft twee grote voordelen:

- Het stelt gebruikers in staat om voor het eerst vertrouwd te raken met hun procedure zonder bang te hoeven zijn dat ze het verkeerd doen en zonder gevolgen, wat hen geruststelt;
- Een derde partij (een actor voor digitale inclusie, een familielid, een vriend enz.) kan een persoon met beperkte digitale vaardigheden in deze omgeving begeleiden zonder ethische problemen en zonder toegang te krijgen tot de persoonlijke gegevens van de persoon.

c) Online tutorial

De testomgeving is vaak onhaalbaar gezien de hoeveelheid werk die nodig is om ze op poten te zetten.

Je kan ook een interactieve tutorial over de procedure maken die je in je site kan integreren of die je samen met een externe partner kan maken met behulp van hulpmiddelen (bijvoorbeeld 123digit.be).

De algemene aanbevelingen aan het begin van dit hoofdstuk kunnen een leidraad zijn om deze online tutorials op te stellen.

d) Gerichte communicatie

Communicatie gericht op doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden kan ook gezien worden als een passieve ondersteuningsaanpak. Voor meer informatie over niet-digitale communicatie, zie [Art.14: Niet-digitale communicatie](#).

'Actieve' methoden

Voor veel sociaal, economisch en/of cultureel kwetsbare mensen is het niet eenvoudig om hun rechten en plichten te kennen. Als je ze wil doen gelden of af wil dwingen, moet je bovendien de administratieve context begrijpen, weten welke administratieve procedures je moet ondernemen en waar je die procedures moet uitvoeren.

Daardoor kunnen passieve methoden alleen mensen helpen die al bekend zijn met de administratieve context waarin ze zich bevinden.

Om de meest kwetsbare groepen te helpen, moet je 'actieve' methoden gebruiken.

De zogenaamde actieve methoden zijn procedures die een inspanning vereisen die groter is en/of langer duurt, in direct contact met de burger. De kwaliteit van de ondersteuning is echter veel beter.

a) Trainings- en informatiesessies

Wanneer je een nieuwe procedure lanceert, kan je informatie- of trainingssessies organiseren voor burgers of actoren die betrokken zijn bij digitale inclusie.

We raden je aan om deze sessies te organiseren met inschrijving per telefoon en e-mail (denk eraan de GDPR te volgen) om ervoor te zorgen dat je geen lege sessies organiseert.

Deze sessies bieden burgers toegang tot kwalitatieve informatie en de feedback van de deelnemers kan je helpen om punten te identificeren die verbeterd of verduidelijkt kunnen worden.

Bovendien wordt er bij de voorbereiding van de sessies ondersteuning gemaakt (presentaties, flyers, brochures enz.) die ook verrijkt kan worden door de feedback van deelnemers die moeilijkheden ervaren en die punten kunnen dus onderstreept worden in je ondersteuning.

De betrokkenheid van actoren op het gebied van digitale inclusie kan ook nuttig zijn, maar pas op: ze zijn vaak onderbemand en hebben zelden tijd over.

b) Telefonische ondersteuning

Of het nu is door je receptionisten te trainen, burgers door te verwijzen naar de juiste mensen of zelfs een speciaal telefoonnummer aan te maken, is het zeer effectief om burgers de mogelijkheid geven om gerichte telefonische hulp te krijgen.

Zelfs mensen die digitaal vaardig zijn, kunnen bij het invullen van een online procedure twijfelen over een element of een obstakel tegenkomen dat ze niet kunnen overwinnen.

Met telefonische ondersteuning kan je veel frustratie voorkomen en het aantal online uitgevoerde procedures verhogen. Dit werk kan bijvoorbeeld gedaan worden door dezelfde mensen die het loket 'op afstand' beheren (zie volgende sectie).

Maar vergeet niet om deze optie zichtbaar te maken voor gebruikers door ze duidelijk aan te geven op je site of in je communicatie.

Bij IRISbox wordt deze dienst al geleverd door IRISline, dat echter zou kunnen profiteren van de ondersteuning die jij aanbiedt voor je procedures.

c) De partnerschappen

Zoals hierboven vermeld, zit Brussel vol met actoren die actief zijn op het gebied van digitale inclusie. Samenwerken met deze actoren die al banden hebben met de meest kwetsbare groepen, is een uitstekende manier om burgers te ondersteunen. Zij kunnen voor jou communiceren, je in contact brengen met de mensen in nood (bijvoorbeeld door infosessies of thuisbezoeken), en als je hen betaalt, kunnen ze ook burgers trainen of helpen om hun procedures uit te voeren of bezoeken houden in je gebouwen.

Lees bijvoorbeeld meer over OCR's. Neem contact op met de Coördinatie Digitale Inclusie (inclusie@paradigm.brussels) voor meer informatie over het actieve ecosysteem in het Brussels Gewest.

Als je nauw samenwerkt met de actoren op het terrein, kan je er ook voor zorgen dat de burgers van het Gewest op een juiste en kwalitatieve manier worden ondersteund. Er zijn natuurlijk veel mogelijkheden voor partnerschappen.

d) Bezoeken

Het omgekeerde van de bovenstaande paragraaf is ook mogelijk. Je kan mensen van je bestuur inzetten om bezoeken te houden waar burgers vragen kunnen stellen of hulp kunnen krijgen bij een procedure.

Die bezoekenuren kunnen plaatsvinden in jouw gebouwen kalen of die van partnerorganisaties.

2. Art. 13 §1: Alternatieven voor digitalisering

Art. 13. § 1. De overheidsinstanties verzekeren de inclusiviteit van elke gebruiker door minstens de volgende maatregelen te nemen:

1° ondersteuning bij de uitvoering van alle administratieve procedures en bij elke communicatie;

2° de invoering of het behoud van een alternatief voor elke administratieve procedure of online communicatie.

Laten we nu eens kijken naar het tweede punt dat onder artikel 13 valt.

Ten eerste is het belangrijk om te begrijpen wat er bedoeld wordt met 'alternatief'. Een alternatief wordt alleen als zodanig beschouwd als het burgers in staat stelt hun procedure volledig uit te voeren, op dezelfde manier als digitale procedures (binnen redelijke grenzen). Het is dus geen kwestie van mensen die bellen te vertellen dat ze naar het fysieke loket moeten komen om de procedure af te ronden.

Overheidsinstanties bieden gebruikers minstens een fysieke onthaalruimte, een telefoondienst en een contactpunt per post. Er kunnen alternatieve maatregelen worden genomen, zolang de betrokken gebruiker een dienstverleningsniveau krijgt dat ten minste gelijkwaardig is aan de bovengenoemde maatregelen.

Ten tweede, naast het fysieke loket, vermeldt de ordonnantie twee verplichte alternatieven: een telefoondienst en een contactpunt per post.

Die alternatieven moeten burgers ook in staat stellen om hun procedures uit te voeren in omstandigheden die vergelijkbaar zijn met die van een fysiek loket: aan dezelfde kosten, binnen hetzelfde tijdsbestek en met dezelfde veiligheid en betrouwbaarheid. Zorg er dus voor dat je verzoeken per post of telefoon niet als secundair behandelt.

Zoals vermeld in de ordonnantie zijn er bijkomende alternatieven denkbaar, zolang ze hetzelfde dienstniveau garanderen.

Ten slotte staat het burgers vrij om op elk moment van interactiekanaal te veranderen: ze kunnen de procedure bijvoorbeeld telefonisch starten, vervolgens vragen om naar het loket te komen of de procedure per post voortzetten.

Het fysieke loket

Verplicht volgens de ordonnantie.

Natuurlijk is het 'klassieke' fysieke loket een alternatief voor digitaal, en in feite het belangrijkste en meest flexibele alternatief.

Artikel 13, §1, bepaalt ook dat het loket en de alternatieven aan bepaalde criteria moeten voldoen en niet lukraak mogen worden ingevoerd:

De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en het publiek.

Om aan de ordonnantie te voldoen, moet je ervoor zorgen dat je alternatieven geschikt, toegankelijk en beschikbaar zijn. Dat geldt voor alle alternatieven voor digitalisering. Ga naar [Bijkomende overwegingen](#) voor meer informatie.

Vergeet echter niet dat je in geen geval iemand kunt **verplichten** om het internet of digitale apparaten te gebruiken om toegang te krijgen tot je digitale alternatieven. Er kunnen bijvoorbeeld niet enkel online afspraken worden gemaakt voor het loket.

De loketten 'op afstand'

Zo'n loket op verschillende manieren worden ingezet:

a) Het telefonische loket

Verplicht volgens de ordonnantie.

Eén persoon regelt de procedure met de burger via de telefoon. Net als bij het fysieke loket kan je ook telefonische afspraken maken met mensen die hun procedure telefonisch willen uitvoeren.

b) Het videoconferentieloket

Dit alternatief kan worden overwogen als aanvulling op het telefonische loket, omdat het de mogelijkheid biedt om een scherm te delen, maar ook om de persoon met wie je spreekt te zien (en dus bijvoorbeeld handig is voor gebarentaal).

Helaas zal dit alternatief de mensen met de meest beperkte digitale vaardigheden niet helpen.

c) Bezoeken

Zoals vermeld in het vorige deel, kan je een personeelslid inzetten om bezoeken op locatie te organiseren, al dan niet over een specifieke procedure, bijvoorbeeld in de gebouwen van de actoren voor digitale inclusie of in de kwetsbare wijken, zodat je de digitaal kwetsbare groepen kunt bereiken.

Schrijfloketten

a) Per post

Verplicht volgens de ordonnantie.

De burger neemt per post contact op met de administratie om zijn aanvraag in te dienen. Zoals eerder vermeld, let erop dat de post niet als een "secundair kanaal" wordt behandeld en beantwoord schriftelijke verzoeken binnen redelijke termijnen.

b) Per e-mail

Veel besturen gebruiken al e-mail voor administratieve procedures.

Naast deze e-mailuitwisseling kan je ook een privéchat op je site plaatsen.

c) Per 'chatbot'

In de komende jaren kunnen nieuwe kunstmatige intelligenties goede opties bieden om met burgers te communiceren (krachtige AI van het type LLM, tekst- en beeldherkenning enz.)

Voorlopig raden we dit soort relaties met de burger echter niet aan. Hoewel er veel vooruitgang geboekt is de afgelopen jaren, staat deze technologie nog niet op punt en geeft ze maar al te gemakkelijk het verkeerde advies.

Huisbezoeken

Voor de burgers met de minste digitale vaardigheden zijn huisbezoeken de beste manier om meer mensen gebruik te doen maken van hun rechten. Vooral geïsoleerde mensen zijn vaak slecht geïnformeerd en dus moeten besturen moeite doen om met hen in contact te komen.

Dit soort alternatieven is natuurlijk gunstig voor andere groepen, zoals senioren en mensen met een handicap.

Op gemeentelijk niveau kan er een lijst met geïsoleerde mensen worden opgesteld op basis van hun huishoudsamenstelling en andere risicofactoren (laag inkomens- en opleidingsniveau, weinig contact met de overheid, ingeschreven als werkzoekende of bij het OCMW enz.)

Als je dit soort informatie niet tot je beschikking hebt, zorg er dan voor dat je je thuisondersteuningsaanbod bekend maakt in je papieren communicatie (indien mogelijk, alle brievenbussen in dit geval) en breng de eerstelijnsactoren op de hoogte die de informatie kunnen doorgeven en je in contact kunnen brengen met burgers in nood.

3. Art.13 §2 en 6: Digitale toegankelijkheid

Art. 13, § 2. De overheidsinstanties garanderen de toegankelijkheid van elke gebruiker door minstens de volgende maatregelen te nemen:

1° het gebruik van technologische oplossingen die elke administratieve procedure en elke online communicatie toegankelijk maken voor personen met een handicap;

De Ordonnantie Digitaal Brussel bepaalt dat online administratieve procedures toegankelijk moeten zijn voor mensen met een handicap. Om aan deze toegankelijkheidsvereiste te voldoen, heeft Paradigm - in samenwerking met CAWaB en Eqla - [inclusieve aanbevelingen](#) opgesteld. Dit document bevat 40 aanbevelingen voor overheidsinstanties, evenals een omzetting van deze aanbevelingen in code zodat ze door ontwikkelaars kunnen worden geïmplementeerd. Als de inclusieve aanbevelingen worden nageleefd, garandeert dat de naleving van de internationale WCAG 2.2-richtlijnen en zorgt dat ervoor dat je slaagt voor een AnySurfer-audit.

Als je een administratieve procedure opneemt in je eigen site, zorg er dan voor dat je deze regels naleeft. Je kan een positief resultaat van een digitale toegankelijkheidsaudit voorleggen als bewijs dat je voldoet aan de regels.

Hieronder vind je aanvullende informatie die je kan helpen om aan de voorwaarden te voldoen of om het onderwerp beter te begrijpen.

Normen en voorschriften

Art.13§ 6. In geval van een vraag om advies over de toepassing van de in paragraaf 2 bedoelde maatregelen, stelt de instantie belast met de digitale transitie het orgaan belast met de controle op de bepalingen van de ordonnantie van 4 oktober 2018 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten daarvan in kennis.

Europese Richtlijn 2016/2102, omgezet in Belgisch recht in 2018, vereist dat alle openbare websites toegankelijk zijn tegen 23/09/2020 en dat alle openbare mobiele applicaties toegankelijk zijn tegen 23/06/2021.

Met 'toegankelijk' verwijst de richtlijn naar naleving van de internationale WCAG-richtlijnen (niveau AA), gepubliceerd door het W3C.

Helaas is de realiteit ver verwijderd van de theorie. Vanaf 2021 moeten de lidstaten om de 3 jaar een verslag indienen over de toegankelijkheid van openbare websites.

Uit het BOSA-rapport van 2021 blijkt dat 45,6% van de in 2021 geteste locaties niet voldoet aan meer dan 50% van de geanalyseerde criteria. Bovendien waren de uitgevoerde controles slechts oppervlakkig door beperkingen in tijd en middelen, aangezien het onmogelijk is om diepgaande tests uit te voeren op een groot aantal locaties. Het is daarom waarschijnlijk dat er ook aan een groot aantal niet-beoordeelde criteria niet werd voldaan.

Sommige landen gaan verder dan de WCAG door hun eigen uitgebreidere standaarden te publiceren (zoals de Franse RGAA). Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft ook geavanceerdere standaarden ontwikkeld, de *Inclusieve Aanbevelingen*.

De huidige versie van de WCAG is WCAG 2.2, gepubliceerd in oktober 2023. Om aan de Europese richtlijn te voldoen, moeten websites WCAG-niveau AA halen. Hieronder (in *Bronnen*) vind je links naar de verschillende bronnen die worden vernoemd.

Brusselse en Belgische actoren

Er zijn veel actoren betrokken bij toegankelijkheid in Brussel op wie je een beroep kunt doen voor advies, documentatie en zelfs audits.

Op bestuursniveau:

- Federaal: BOSA (FOD Beleid en Ondersteuning)- zie de website <https://accessibility.belgium.be/>
- Vlaams Gewest: Agentschap Overheidspersoneel, Dienst Diversiteitsbeleid voor 2021
- Federatie Wallonië-Brussel: ETNIC
- Brussels Hoofdstedelijk Gewest: Equal Brussels
- Waals Gewest: Agence du Numérique
- Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap: Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Op verenigingsniveau:

Eqla - Accessia: Accessia is gespecialiseerd in audits van websites en traint experts in digitale toegankelijkheid met een handicap.

Le troisième œil: bewustmaking, voorlichting en training op het gebied van handicaps.

Solival (Cyberval): gericht op aangepast materiaal en toegankelijkheid in de brede zin van het woord.

Passe-muraille: actief op het gebied van handicaps in het algemeen, werkt ook aan digitale toegankelijkheid via de inclunet-dienst.

Anysurfer : de bekendste in België

Natuurlijk zijn er veel andere actoren op het gebied van handicaps die je kunnen helpen met de inclusie van mensen met een handicap die een stap verder gaan dan digitale toegankelijkheid (aangepast werk, fysieke toegankelijkheid enz.).

Je websites testen

Hoe kan je ervoor zorgen dat je site voldoet aan de huidige regelgeving? Je hebt twee opties: de professionele audit en de automatische audit.

Omdat de WCAG-regels vrij complex zijn, zijn er nogal weinig automatische analysehulpmiddelen voor digitale toegankelijkheid. Zelfs als je slaagt voor de test garanderen ze niet dat je site toegankelijk is. Deze automatische hulpmiddelen kunnen immers maar rekening houden met bepaalde aspecten van toegankelijkheid en omdat bepaalde implementaties voor toegankelijkheid contextafhankelijk zijn, kan je ook falen zonder een fout te hebben gemaakt.

Deze automatische hulpmiddelen zijn echter nuttig om een eerste diagnose te stellen en kunnen best worden gebruikt door je ontwikkelaars en content integrators. Zo kunnen ze snel bepaalde aspecten van toegankelijkheid controleren terwijl ze nieuwe content ontwikkelen of maken.

Om er zeker van te zijn dat je in orde bent, heb je een goede audit nodig.

Audits en diagnostiek

Audits kunnen het begin- en eindpunt zijn van je streven naar toegankelijkheid.

Het doel van een snelle audit/diagnose is om je huidige site te beoordelen en punten aan te wijzen die voor verbetering vatbaar zijn, zodat je een rapport krijgt met de WCAG-criteria waaraan wel en niet wordt voldaan.

Dat rapport vormt een goede basis om ervoor te zorgen dat de criteria nageleefd worden.

Als je site klaar is en voldoet aan de criteria, kan er een meer diepgaande audit worden uitgevoerd om te controleren of er niets over het hoofd is gezien en kan je meestal een label voor je site krijgen.

Handige plug-ins en extensies

Hieronder staat een lijst met browserplug-ins. De onderstaande links zijn voor Chrome, maar deze plug-ins zijn meestal ook beschikbaar voor Firefox.

Sommige plug-ins doen hetzelfde, maar het is aan jou om je deze tools eigen te maken en te werken met de plug-ins die je het beste vindt.

- [Accessibility Insights for Web](#): Hiermee kan je een reeks basistests uitvoeren op de meest voorkomende toegankelijkheidsproblemen, met links naar documentatie over de gedetecteerde problemen.
- [Alt & Meta viewer](#): Toont alternatieven (als ze bestaan) voor afbeeldingen op een webpagina en/of *titelattributen* en meta-informatie.
- [ARC Toolkit](#): Voegt een tabblad 'toegankelijkheid' toe aan de code-inspector van de browser.

- [Assistant RGAA](#) : Met deze tool kan je handmatig alle aspecten van de RGAA testen (een Franse regelgeving die verder gaat dan de WCAG). Kies de sectie die je wilt testen en de regels voor die sectie verschijnen, samen met de testprocedure voor het geselecteerde punt.
- [HeadingsMap](#): Inspecteert titelniveaus van webpagina's
- [Landmark Navigation via Keyboard or Pop-up](#): Geeft de verschillende gebieden van de webpagina weer.
- [Wave Evaluation Tool](#): Voert een reeks automatische controles uit voor veelvoorkomende problemen. Deze plug-in maakt het ook makkelijk om te zien in welke volgorde een schermlezer de pagina zal lezen, en heeft een automatische contrastcontrole ingebouwd.
- [Web Developer](#): Hiermee kan je een groot aantal pagina-elementen dynamisch weergeven, deactiveren/activeren of markeren. Er zijn veel opties, waarvan er sommige nuttig zijn voor toegankelijkheid (alt-tags weergeven, ARIA-labels enz.).
- [ColorZilla](#): eeft informatie weer over de geselecteerde kleuren of maakt een gemiddelde van de kleuren in een zone.
- [Colour Contrast Analyser](#): Door twee kleuren te selecteren (achtergrond en tekst) met behulp van een pipet, berekent deze tool het contrast en geeft hij aan of het voldoende is om te voldoen aan de AA- of AAA-criteria van de WCAG.
- [Digital A11Y](#): Kan ook worden gebruikt om verschillende parameters op de pagina weer te geven of te controleren (ARIA-labels, koppen, iframes, tabindex enz.). Hou er rekening mee dat de pagina opnieuw geladen moet worden om de weer te geven parameters te wijzigen.
- [Om aan je bookmarks toe te voegen: Contrast Checker](#): Door twee kleuren in te voeren, berekent de site het contrast voor de tekst, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen normale tekst en vetgedrukte tekst.

Hulpmiddelen

- [Inclusieve aanbevelingen](#)
- [WCAG 2.2 \(EN\) - NL vertaling niet beschikbaar - sinds okt. 2023](#)
- [WCAG 2.1 \(NL\)](#)
- [RGAA Frankrijk](#)
- [RGAA Luxemburg](#)
- [RGAA Tanaguru](#)
- [ARA](#)

4. Art.14: Niet-digitale communicatie

Artikel 14 van de ordonnantie bepaalt dat:

De overheidsinstanties delen de door artikel 13 beoogde maatregelen mee op internet en via andere kanalen die geschikt zijn voor de doelgroep die niet vertrouwd is met de digitale wereld.

Er moet ook worden opgemerkt dat de ordonnantie de besturen verplicht om duidelijk te communiceren over de geleverde inspanningen in het kader van artikel 13§1 en §2, die beide vermelden (verwijzend naar administraties):

Zij zorgen ervoor dat deze regelingen bekend worden gemaakt.

Maar hoe bereik je mensen met beperkte digitale vaardigheden? Het huidige communicatieparadigma via sociale netwerken, websites en blogs zal hen niet bereiken aangezien ze niet verbonden zijn met het internet.

Je kan deze doelgroepen ook niet doorverwijzen naar een website voor meer informatie, wat een strategie is die vaak wordt gebruikt in digitale communicatie. Voor meer informatie worden mensen met beperkte digitale vaardigheden idealiter doorverwezen naar een fysieke locatie of een telefoonnummer (dit belet je niet om een website of een QR-code op te nemen in je communicatie voor mensen die vertrouwd zijn met digitale technologie). Hou dus rekening met een mogelijke toestroom van vragen via telefoon of aan de balie als je een grootschalige communicatiecampagne voert.

Je publiek bereiken

Aangezien we het hebben over fysieke communicatie, is het belangrijk om je te richten op de plaats waar ze beschikbaar wordt gesteld. Op welke plekken komt de doelgroep vaak? Waar gaat de groep waarschijnlijk wonen? Welke andere organisaties zullen waarschijnlijk worden benaderd?

De beste plaats om informatie te verspreiden voor doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden is natuurlijk het netwerk van actoren op het gebied van digitale inclusie. Afhankelijk van de doelgroep van je procedure zijn hier een paar ideeën:

- Kwetsbare groepen: de meest achtergestelde buurten, OCMW's, buurtcentra, verenigingen voor nieuwkomers, eerstelijns werkers in het algemeen enz.
- Jongeren: scholen, jeugdcentra, jeugdbewegingen, bars, jeugddiensten van lokale overheden, huiswerkinstituten enz.
- Senioren: Seniorendiensten in de gemeente, woonzorgcentra, ziekenhuizen, musea enz.
- Werkzoekenden: kantoren van Actiris, plaatselijke missies, beroepsopleidingscentra en avondcursussen enz.

- Mensen met een handicap: verenigingen die actief zijn op het gebied van toegankelijkheid, aangepast werk of gehandicaptenwetgeving, thuiszorg, ziekenhuizen enz.

Aarzel niet om openbare informatiebronnen zoals Statbel te gebruiken om je communicatie zo goed mogelijk bij de juiste mensen te krijgen.

Papieren documentatie

Een format op papier is een universeel medium en is niet enkel nuttig voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Voor zover mogelijk moet het format inclusieve principes respecteren die vergelijkbaar zijn met die in [De creatie van ondersteuning](#): eenvoudige taal en gebruik van afbeeldingen.

Het belang van de vertalingen van deze ondersteuning in meerdere talen mag niet worden onderschat: naast de twee officiële talen van het Gewest wordt minimaal een Engelse versie aanbevolen. Je kan je documentatie ook opstellen in de andere talen die het meest worden gesproken in Brussel, zoals Arabisch, Turks, Portugees, Pools, Albanees en Roemeens. Ook hier is een specifiek doelpubliek belangrijk.

Deze categorie omvat de gebruikelijke media, zoals folders, flyers en brochures. Vraag jezelf af wat het doel van deze communicatie is: is ze informatief of instructief (burgers direct helpen om het proces uit te voeren)? Deze papieren documentatie kan worden gebruikt om de hele procedure te ondersteunen, op dezelfde manier als een handleiding.

Als het je doel is om informatie te verlenen, zorg er dan voor dat de informatie en alternatieven voor digitale technologie duidelijk en eenvoudig worden gepresenteerd.

Als het je doel is om instructies te geven, zorg er dan voor dat je uitgebreide informatie geeft en laat het medium je niet beperken: een korte, uitgebreide folder van vier pagina's zal nuttiger zijn dan een vage *one-pager*.

Je kunt je laten inspireren door het werk van Interface3 Namur, de [Box Numérique](#).

Affichering op straat

Omdat het hoofddoel van een affiche op straat opvallen en gelezen worden is, is er vaak weinig ruimte voor inhoud. Concentreer je dus op een paar slagzinnen en verwijst, zoals hierboven vermeld, door naar een telefoonnummer of fysieke locatie als contactpunt.

Evenementen

Evenementen stellen je in staat om dichterbij het publiek te komen en hen echt te ondersteunen. Je kunt hun vragen beantwoorden en hen mogelijk direct helpen (waarom niet profiteren van een evenement om een bezoeker te houden?).

Evenementen gaan ook hand in hand met papieren documentatie, die je kunt uitdelen aan bezoekers.

Als je aan evenementen denkt, beperk je dan niet tot evenementen op zich (bv. beurzen) maar eerder tot bijeenkomsten van de bevolking of je doelpubliek.

Markten, rommelmarkten, buurtfeesten en andere beurzen kunnen een goede gelegenheid zijn om te communiceren. Nogmaals, als je je doelgroep goed bepaalt, zal dat je helpen kiezen welke evenementen je wilt bijwonen.

Partners en actoren op het gebied van inclusie

Het zal je niet verbazen dat actoren op het gebied van digitale inclusie je niet-digitale communicatie kunnen verspreiden. Pas wel op dat deze actoren niet altijd grote displayrekken hebben waarin ze veel documenten kunnen plaatsen.

Aarzel echter niet om contact met hen op te nemen om je communicatie naar ze door te sturen, in minstens digitale vorm, zodat ze op de hoogte blijven van je acties. Zo kunnen ze hun begunstigden informeren. Je kan hen ook vragen of ze de papieren communicatie willen ontvangen.

III. Bijkomende overwegingen

In dit deel behandelen we een paar van de laatste, gerelateerde en belangrijke punten, met name in verband met artikel 13, §1 en §2:

De overheidsinstanties garanderen de gebruikers een adequate toegang tot de diensten die zij aanbieden en openingsuren die aangepast zijn aan de opdrachten en het publiek.

Tijdelijke hulpkrachten opleiden

Mensen met beperkte digitale vaardigheden ondersteunen is een baan op zich. Digitale inclusie facilitator, digitale helper, digitale bemiddelaar, publieke IT-specialist ... Er bestaan tegenwoordig veel titels voor die baan.

Het is belangrijk om mensen die in contact staan met burgers op te leiden over de problematiek van de digitale kloof en hoe ze de behoeften van doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden kunnen begrijpen, anders lopen we het risico dat we hen niet de juiste hulp bieden en hen dus kwijtraken of misverstanden creëren.

Voor overheidsinstanties kan je gebruikmaken van de trainingen in de GSOB-catalogus over dit onderwerp, die gegeven worden door easy.brussels: [voorkomen en bestrijden van digitale ongelijkheden](#), [begrijpen, gebruiken en begeleiden op IRISbox](#), [authenticatiemodi](#). Er loopt ook een proefproject om een inclusieve procedure op te stellen.

Online zijn er andere trainingen beschikbaar, zoals de [Connectoo](#)-opleiding die gratis wordt aangeboden door de FOD BOSA.

Openingstijden

Aangepaste openingstijden zijn een ander criterium voor inclusiviteit, zowel voor digitale inclusie als sociale inclusie.

Om geschikte openingstijden te hebben, moet je ervoor zorgen dat je een redelijk aantal uren per week je diensten aanbiedt (we raden een minimum van 20 uur per week aan).

Stel ook tijdslots open buiten de werkuren als dat kan, de werkuren kunnen bepaalde groepen uitsluiten (eenoudergezinnen in het bijzonder).

Die tijdslots kunnen in de late namiddag of in het weekend worden ingepland, en indien nodig alleen op afspraak. Als je voor deze optie kiest, zorg er dan voor dat je die tijdslots niet vult met mensen die ze niet echt nodig hebben en dat je geen online registratie gebruikt.

Testen en meningen verzamelen

Een toegankelijk beleid voeren betekent voortdurend inspanningen leveren. Het is niet altijd genoeg om alternatieven op te zetten of hulp in te schakelen voor een procedure. Als we de kwaliteit van onze

diensten echt willen verbeteren en ervoor willen zorgen dat zoveel mogelijk burgers toegang hebben tot onze procedures, moeten we inzetten op een continu verbeteringsproces en de invoering van een procedure dus niet zien als een *one-shot*, maar als een doorlopende dienst.

Een echt inclusieve aanpak verzamelt de meningen van mensen over de moeilijkste procedures of over de kwaliteit van de aangeboden oplossingen.

Je kan controleren of je aanpak echt inclusief is door bepaalde procedures te *testen* of door enquêtes uit te voeren.

Ga in deze benaderingen ook in op het traject dat de burger aflegt en begrijp hoe gebruikers de informatie vinden die ze nodig hebben en hoe ze hun weg vinden (of niet vinden).

Dit toegankelijke beleid heeft natuurlijk een positief domino-effect: de feedback die je verzamelt zal je helpen om je communicatie te verbeteren, de gebruikerservaring te verbeteren en te zorgen voor een betere toepassing (en dus niet-gebruik tegen te gaan).

Natuurlijk moet je oppassen dat je niet enkel vertrouwt op digitale oplossingen (voer niet alleen een digitale enquête uit of vertrouw niet alleen op gegevens die met digitale middelen zijn verzameld). Je zou automatisch mensen met beperkte digitale vaardigheden kunnen uitsluiten.

Fysieke toegankelijkheid

Hoewel dit buiten het kader van deze ordonnantie valt, kan de fysieke toegankelijkheid van je gebouwen een grote invloed hebben.

Een persoon met een handicap met beperkte digitale vaardigheden kan automatisch het alternatief van een fysiek loket worden 'geweigerd', gewoon omdat er geen helling is om het gebouw te betreden.

Fysiek toegankelijk zijn betekent ook gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

IV. Indiening van het dossier voor advies over digitale inclusie (art.13 §4 en §5)

Artikel 13, §4, van de ordonnantie luidt als volgt:

De betrokken overheidsinstantie legt de in paragrafen 1 en 2 bedoelde maatregelen ter advies voor aan de instantie belast met de digitale transitie.

Hieronder staat het evaluatierooster dat we zullen gebruiken om de ingediende projecten te beoordelen.

Dit rooster vat de verschillende punten uit de vorige hoofdstukken samen en vat in zekere zin dit document samen.

Vul het onderstaande formulier in en stuur het naar inclusie@paradigm.brussels om jouw adviesdossier in te dienen.

De instantie die bevoegd is met de digitale transitie brengt uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van het verzoek van de betrokken overheidsinstantie advies uit en publiceert dat op haar website.

In paragraaf 5, artikel 13 staat dat je binnen 10 werkdagen bericht ontvangt van de Coördinatie Digitale Inclusie en dat het resultaat van je test op onze website wordt gepubliceerd.

Identificatie van de procedure	
Verantwoordelijke administratieve autoriteit:	
Naam van de procedure:	
Beschrijving van de procedure:	
Heeft deze procedure enkel betrekking op bedrijven of rechtspersonen?	☐
Ondersteuning voor online uitvoering	
Ben je van plan ondersteuning te bieden voor de procedure (kruis aan)?	☐
Zo ja, in welke vorm?	
Passieve methoden	
Handleiding of andere schriftelijke ondersteuning	☐
<i>Geef aan welke schriftelijke ondersteuning</i>	
Korte video met uitleg	☐
Video'tutorial'	☐
Testomgeving	☐
Gerichte communicatie	☐
Online tutorial	Op je site ☐ Op een partnersite ☐
<i>Indien partnersite, geef aan welke</i>	
Andere passieve methode (leg uit)	
Ga je deze ondersteuning voor de procedure publiekelijk delen? En zo ja, specificeer waar:	
Actieve methoden	
Informatiesessie	☐
Opleidingssessie	☐
Telefonische ondersteuning	☐
Partnerschap	☐
<i>Vermeld de partner en de ondersteuning</i>	
Bezoekuren	In je gebouwen ☐ Buiten ☐
<i>Indien buiten, leg uit waar</i>	
Andere actieve methode (leg uit)	
Alternatieven voor digitalisering	
Is er een alternatief voor de digitale oplossing?	☐
Zo ja: welk kanaal?	
Het fysieke loket	☐
Loket 'op afstand' - Telefonisch	☐
+ via videoconferentie	☐
Loket 'op afstand' - Bezoekuren	☐
<i>Bij bezoeken, geef aan waar</i>	
Per post	☐

Per e-mail	☐
+ via privéchat	☐
Huisbezoeken	☐
Andere (leg uit)	
Digitale toegankelijkheid	
Voldoet de procedure en de site waarop ze wordt uitgevoerd aan WCAG 2.2?	☐
Is/wordt de procedure of het platform onderworpen aan een snelle test?	Platform ☐ Procedure ☐
<i>Zo ja, met welke tools?</i>	
Is er een audit van het platform of de procedure uitgevoerd om overeenstemming met de norm WCAG niveau AA te certificeren?	Platform ☐ Procedure ☐
<i>Zo ja, door welke organisatie of partner?</i>	
Is er een audit van het platform of de procedure gepland/aan de gang?	Platform ☐ Procedure ☐
<i>Zo ja, is het een certificeringsprogramma?</i>	
<i>Zo ja, wanneer moet de audit zijn afgerond?</i>	
Niet-digitale communicatie	
Ben je van plan niet-digitale communicatie te verspreiden over de maatregelen die zijn genomen op grond van artikel 13,§1 en §2?	☐
<i>Zo ja, voor wie?</i>	
Geef het publiek aan (kan algemeen publiek zijn)	
Geef aan waar je deze niet-digitale communicatie wilt verspreiden	
<i>Zo ja, in welke vorm?</i>	
Papieren documentatie	☐
<i>Geef aan welk type documentatie</i>	
Affichering op straat	☐
Evenementen	☐
<i>Si oui, précisez quels évènements</i>	
Via partners	☐
<i>Zo ja, welke?</i>	
Zal je communicatie worden verspreid in andere talen dan de landstalen?	☐
<i>Zo ja, welke?</i>	
Bijkomende overwegingen	
Wordt het personeel dat digitale alternatieven beheert getraind in digitale ongelijkheden (door beroepservaring, opleiding enz.)?	☐
<i>Zo ja, leg uit</i>	
Zullen burgers minstens 20 uur per week toegang hebben tot een fysiek loket voor je procedure?	☐

Heeft het fysieke loket tijdslots buiten de werkuren?	☐
<i>Zo ja, geef aan welke tijdslots</i>	
Zullen er minstens 20 uur per week alternatieven voor het fysieke loket beschikbaar zijn?	☐
<i>Zo ja, geef aan welke en het totale aantal uren dat ze per week open zijn</i>	
Hebben de alternatieven voor het fysieke loket tijdslots beschikbaar buiten de werkuren?	☐
<i>Zo ja, geef aan welke alternatieven en tijdslots</i>	
Ben je van plan om de mening van de burgers te vragen over je procedure?	☐
Ben je van plan om je procedure bij de burgers te testen?	☐
Zijn de gebouwen waar je fysieke loket zich bevindt toegankelijk voor PBM's en met het openbaar vervoer?	☐
Gelijkwaardigheid van het gekozen alternatief	
Alternatieven voor digitalisering:	
Bieden ze dezelfde garanties qua veiligheid en privacy als uitvoering zonder deze interacties?	☐
Zijn de kosten voor de burger of het bedrijf, binnen redelijke grenzen, dezelfde als voor de digitale procedure?	☐
<i>Zo nee, leg uit</i>	
Zijn ze, binnen redelijke grenzen, even snel (op vlak van reactietijd), even betrouwbaar (op vlak van informatieverlies) en van eenzelfde moeilijkheidsgraad als de digitale procedure?	☐
Zijn ze beschikbaar in de officiële talen van het BHG?	☐
Zijn ze beschikbaar in het Engels?	☐
<i>Als bepaalde alternatieven beschikbaar zijn in andere talen, geef dan aan welke alternatieven en welke talen.</i>	

V. Afwijkingen (art. 13 §1 en §8)

De overheidsinstanties zijn niet verplicht om aan de in paragraaf 1, eerste lid, en 2, eerste lid, bedoelde vereisten te voldoen voor procedures in een professionele context.

Deze paar regels maken duidelijk dat strikt professionele procedures, zoals B2B-procedures, niet per se digitale alternatieven hoeven te hebben.

Volgens de auteur is een professional natuurlijk nog steeds een burger. Pas de principes van de ordonnantie zoveel mogelijk toe indien mogelijk.

Merk ook op dat de afwijking enkel geldt voor punt 2, dat betrekking heeft op alternatieven. Dit betekent dat een bestuur dat een professionele procedure aanbiedt, nog steeds methoden moet invoeren om de procedure te ondersteunen en dat paragraaf 2 (over toegankelijkheid) niet onder deze afwijking valt.

§ 8. Overheidsinstanties zijn niet verplicht aan de in paragraaf 1, eerste lid, en paragraaf 2, eerste lid, bedoelde eisen te voldoen indien deze tot gevolg hebben dat onevenredige lasten aan overheidsinstanties worden opgelegd.

Paragraaf 8 van artikel 13 lijkt een veel ruimere afwijking voor te stellen. Er moet echter worden opgemerkt dat deze paragraaf is toegevoegd in de geest van de wet van 4 oktober 2018 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten. De Raad van State is van mening dat het, gezien de vele verschillende soorten handicaps, onmogelijk zou kunnen zijn om overheidsinstanties te verplichten om 100% toegankelijk te zijn voor alle handicaps.

De afwijking moet in die geest worden geïnterpreteerd volgens de wetgever: " *mag geen afbreuk doen aan de verplichting van overheidsinstanties om alternatieve oplossingen voor te stellen overeenkomstig artikel 22ter van de Grondwet. De uitzonderingsclausule moet restrictief worden geïnterpreteerd.*"

In zijn arrest nr. 126/2025 bevestigt het Grondwettelijk Hof deze interpretatie door te verduidelijken dat de afwijking uitsluitend betrekking heeft op de ondersteunende maatregelen voor de procedure. De alternatieven voor het digitale mogen in geen geval het voorwerp uitmaken van deze afwijking.

In dit kader moet de overheidsinstantie vooraf beoordelen in hoeverre de naleving van de in paragraaf 1, eerste lid, en paragraaf 2, eerste lid, bedoelde vereisten een buitenproportionele belasting vormt.

De overheidsinstanties documenteren de voorafgaande beoordeling die overeenkomstig paragraaf 1 is uitgevoerd.

Als een overheidsinstantie wil argumenteren dat de invoering van een bepaalde alternatieve of gespecialiseerde toegankelijkheidsprocedure een buitenproportionele last (d.w.z. voor de bevolking die wordt geholpen) met zich meebrengt, zal zij dit moeten bewijzen door middel van een beoordeling. Deze beoordeling ontslaat de instantie echter niet van de verplichting om alternatieven toe te passen of om haar site toegankelijk te maken in de zin van de wet van 4 oktober 2018.

Bijgevolg blijft een bestuur, zelfs wanneer het zich beroept op een onevenredige last, verplicht om minstens een fysiek loket, een telefonische toegang en een postale weg te waarborgen, of gelijkwaardige oplossingen die hetzelfde serviceniveau bieden, overeenkomstig artikel 22ter van de Grondwet.

Deze beoordeling moet ook naar de instantie gestuurd worden die verantwoordelijk is voor de digitale transitie (Paradigm), via inclusie@paradigm.brussels. Zoals alle analyses en adviezen in het kader van de ordonnantie, zal deze beoordeling vervolgens online openbaar worden gemaakt.