

Samenvatting van de Gids Brussel Digitaal

*Staat u op het punt een nieuw digitaal initiatief te lanceren?
Vergeet dan niet om de toegankelijkheid en inclusiviteit te laten evalueren!*

I. Context en doel van dit document

Dit document is een verkorte versie van onze Gids over digitaal inclusieadvies.

Conform de **Ordonnantie Brussel Digitaal**, van kracht sinds **02/03/2024**, moet elke nieuwe digitale procedure worden geëvalueerd op toegankelijkheid en inclusiviteit door de **Coördinatie Digitale Inclusie** binnen **Paradigm**.

Onze gids begeleidt de **overheidsinstanties** bij de naleving van de digitale administratieve procedures in het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.

Dit document biedt u een beknopte versie. Voor meer gedetailleerde uitleg kunt u de volledige versie raadplegen op [de pagina die aan ons advies is gewijd](#)

Ordonnantie Brussel Digitaal: artikelen 13 en 14

Artikel 13 legt verplichtingen op met betrekking tot digitale inclusie. Overheidsinstanties moeten:

- ondersteuning bieden bij de online procedure,
- alternatieven voor digitale procedures voorzien,
- de principes van digitale toegankelijkheid respecteren.

Artikel 14 verplicht overheidsinstanties om deze maatregelen ook via niet-digitale kanalen te communiceren, om digitaal uitgesloten burgers te bereiken.

II. Wat moet u weten?

Wat is ondersteuning bij de online procedure?

Ondersteuning helpt burgers met minimale digitale vaardigheden om **zelfstandig** hun online procedure te voltooien.

Twee soorten ondersteuning worden geëvalueerd:

- **Passieve methoden** (*zonder directe tussenkomst*), zoals het opstellen van handleidingen, video's, testomgevingen, interactieve tutorials...
- **Actieve methoden** (*directe begeleiding van burgers*), zoals informatiesessies, opleidingen, telefonische ondersteuning...

Wat is een alternatief voor digitale procedures?

Artikel 13 verplicht de invoering van alternatieven voor digitale procedures, zodat burgers hun procedure kunnen uitvoeren zonder gebruik te maken van digitale middelen.

Drie alternatieven zijn verplicht volgens de ordonnantie:

- Fysiek loket (*met aangepaste openingsuren*)
- Telefonische dienst (*“digitaal loket op afstand”*)
- Postdienst

Bijkomende alternatieven kunnen ook worden voorzien, zoals een videoloket, mobiele loketten, huisbezoeken...

Alternatieven moeten een serviceniveau garanderen dat gelijkwaardig is aan digitale procedures (*dezelfde kosten en betrouwbaarheid*).

Wat is digitale toegankelijkheid?

Digitale procedures moeten toegankelijk zijn voor personen met een handicap, conform de WCAG-normen. Voor meer informatie, raadpleeg de gids.

Wat bedoeld men met “niet-digitale communicatie”

Overheden kunnen kwetsbare doelgroepen informeren via:

- **Papieren documentatie** (*folders, brochures, vereenvoudigde gidsen*)
- **Straataffichage** (*bewustmakingscampagnes*)
- **Fysieke evenementen** (*beurzen, markten, wijken*)
- **Partnernetwerken** (*verenigingen, OCMW's, sociale diensten*)

Hoe dient u uw dossier in?

Overheidsinstanties moeten hun digitale procedure laten evalueren door Paradigm, via een [evaluatieroster beschikbaar op onze resourcepagina](#). Om een advies aan te vragen, stuur het ingevulde roster naar: inclusion@paradigm.brussels

Een advies wordt verstrekt binnen 10 werkdagen en gepubliceerd op de Paradigm-website.

Uitzonderingen

De ordonnantie voorziet uitzonderingen voor:

1. Louter professionele administratieve procedures (B2B)

Voor deze procedures vervalt de verplichting tot alternatieven. Let op, ondersteuning bij de online procedure en toegankelijkheid blijven wel verplicht.

2. Onevenredige lasten voor de administratie (mits een gedocumenteerde evaluatie).

Paragraaf 8 van de ordonnantie voorziet in een ruime afwijking die echter restrictief moet worden geïnterpreteerd en niet als een ontsnappingsmogelijkheid mag worden beschouwd. Deze afwijking moet worden onderbouwd met een rechtvaardigingsanalyse die aan Paradigm wordt bezorgd voor publicatie. De afwijking heeft uitsluitend betrekking op de ondersteunende maatregelen voor de procedure. De alternatieven voor het digitale vallen niet onder deze afwijking. ([Arrest van het Grondwettelijk Hof nr. 126/2025](#))