
ADVIES

**Voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie van
het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke
Gemeenschapscommissie en de Franse
Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie
van de instellingen**

Aanvrager	Minister Bernard Clerfayt
Aanvraag ontvangen op	10 maart 2023
Aanvraag behandeld door	Commissie Diversiteit - Gelijke kansen - Armoede Werkgroep Administratieve vereenvoudiging
Advies aangenomen door de Plenaire vergadering van	20 april 2023

Vooraf

Dit voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie heeft tot doel een wettelijk en regelgevend kader te scheppen voor de digitale transitie van de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie, de gemeenten en de verenigingen die ervan afhankelijk zijn. Daarnaast trekt de tekst eerdere ordonnanties inzake elektronische communicatie en gegevensverzameling in. Het ontwerp past in het kader van de gewestelijke beleidsverklaring ter bevordering van administratieve vereenvoudiging en modernisering van het overheidsoptreden dankzij het gebruik van nieuwe technologieën. Het is gebaseerd op de richtsnoeren van twee plannen : het Plan voor administratieve vereenvoudiging en het Plan voor digitale toegankelijkheid.

In het voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie worden verschillende vernieuwingen voorgesteld om de digitale ontwikkeling van de Brusselse overheidsinstellingen te ondersteunen. Deze tekst wil vier nieuwe rechten ten behoeve van burgers, voor strikt persoonlijke doeleinden, creëren :

1. Het recht om administratieve procedures online uit te voeren voor diegenen die dat wensen ;
2. Het recht om een systematisch alternatief voor elke online administratieve procedure te hebben ;
3. Het recht om bij de uitvoering van elke online administratieve procedure te worden begeleid ;
4. Het recht op technologische oplossingen voor personen met een handicap.

De ondernemingen zullen ertoe worden gebracht om al hun administratieve procedures online uit te voeren.

De tekst heeft ook tot doel de uitvoering van digitale regelgeving, zoals de eIDAS-wet en de Digital Act, te vergemakkelijken en tegelijkertijd de rechten van de burgers op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens en privacy te eerbiedigen. Het doel van deze hervorming is iedereen in staat te stellen te genieten van de voordelen van digitale technologie en zich de toepassingen ervan toe te eigenen, en tegelijkertijd een harmonieuze en inclusieve digitale transitie te waarborgen.

Om al deze doelstellingen te behalen is het voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie rond vier hoofdbeginselen opgebouwd :

1. Het hele proces moet inclusief zijn van opzet ;
2. Het hele proces moet eenvoudig zijn van opzet ;
3. Gegevensverzameling moet uniek zijn (wanneer een informatie beschikbaar is in een authentieke bron, kan de overheidsdienst de informatie niet meer opvragen bij de gebruiker) ;
4. Alles moet toegankelijk zijn (verplichting tot naleving van de normen om een inclusieve digitalisering mogelijk te maken).

Advies

1. Context

Brupartners herinnert aan de huidige context van digitalisering van de Belgische samenleving, zowel in openbare als in particuliere diensten, die snel vordert en de laatste twee jaar in het kader van de COVID-19-pandemie aanzienlijk is versneld. Deze digitale transformatie wijzigt de organisatie en werking van de samenleving ingrijpend op alle niveaus : economisch, sociaal, politiek en individueel.

Zij brengt zowel kansen als bedreigingen met zich mee, en geeft aanleiding tot bezorgdheden inzake de toegang tot essentiële diensten en de rechten van diegenen die het opgelegde tempo niet kunnen bijhouden. Digitalisering wordt gerechtvaardigd door de noodzaak om procedures te vereenvoudigen, verwerkingstijden van dossiers te verkorten, informatie te ontsluiten en administratieve kosten te verlagen. Zij kan echter ook leiden tot een inkrimping van het personeel dat voor de verwerking van dossiers is bestemd, een verschuiving van de administratieve lasten naar gebruikers en/of vzw's toe die een maatschappelijke ondersteuning van de burgers organiseren, en een toename van het niet uitoefenen van rechten voor burgers. Digitalisering kan een echte vooruitgang betekenen voor personen met de juiste digitale vaardigheden en instrumenten, maar kan ook de situatie van personen die zich al in een kwetsbare situatie bevinden, verergeren en de digitale kloof vergroten. Bijna één op de vijf arme huishoudens in België heeft thuis immers geen internetverbinding¹, voornamelijk om economische redenen of bij gebrek aan digitale vaardigheden. Deze toegenomen digitalisering heeft ook geleid tot het geleidelijk verdwijnen van fysieke loketten, wat problemen kan stellen voor de meest kwetsbaren, met name in de sectoren van energie, mobiliteit, bankdiensten en gezondheidszorg. De ervaring leert ook dat de sluiting van fysieke loketten van overheidsdiensten gevolgen heeft voor de aanzienlijke toename van het aantal aanvragen tot digitale ondersteuning bij verenigingen voor maatschappelijke dienstverlening, zonder dat zij bijkomende middelen krijgen om te beantwoorden aan deze nieuwe aanvragen van burgers die het slachtoffer van de digitale kloof zijn. Tot slot kan, zoals UNIA hiervan getuigt², deze digitale transformatie van overheidsdiensten en door particuliere operatoren verleende diensten leiden tot een potentiële discriminatie van sommige van de meest kwetsbare groepen en de ontoegankelijkheid tot rechten versterken.

Brupartners wijst erop dat de snelle en voortdurende digitalisering, in combinatie met de sociale en economische crisis, het moeilijk maakt om veranderingen aan te nemen die, als ze niet goed worden omkaderd en uiteengezet, de bestaande sociale breuken dreigen te verergeren. Daarom vindt **Brupartners** het belangrijk dat het personeel dat dankzij digitalisering vrijkomt van taken zou kunnen worden ingezet voor de ondersteuning van kwetsbare groepen, zodat de opvang en begeleiding ervan zou kunnen worden verbeterd.

Brupartners wijst er derhalve op dat het belangrijk is om de doelstellingen en middelen van de tekst op een duidelijke en volledige manier aan alle gebruikers uiteen te zetten. Om het succes van de door het voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie ondernomen stappen te verzekeren, is het derhalve absoluut noodzakelijk om een kwaliteitsvol communicatieplan op te zetten en voortdurend informatie te verstrekken.

2. Algemene beschouwingen

Brupartners erkent het belang om het proces van digitalisering van de overheidsdiensten door duidelijke en duurzame normatieve teksten te omkaderen. In het algemeen nodigt **Brupartners** de regering uit om elk proces te implementeren dat een vermindering van de wachttijd bij procedures, een automatisering van rechten of een vermindering van de lasten voor burgers mogelijk maakt, op voorwaarde dat deze processen zodanig worden opgezet dat alle gebruikers erbij zijn betrokken.

¹ [Koning Boudewijnstichting, Barometer van de digitale inclusie 2022, Brussel, september 2022](#)

² « De impact van de digitalisering van (overheids- of particuliere) diensten op groepen in situatie van analfabetisme of ongeletterdheid », advies nr. 318, UNIA, 3 februari 2023, uitgebracht op verzoek van de vzw Lire et Ecrire.

Brupartners staat derhalve positief tegenover de bekrachtiging³ van de vier nieuwe rechten ten behoeve van de burgers. **Brupartners** vreest echter dat de versnelde digitaliseringsbeweging de effectiviteit van deze rechten in tegendeel zal bemoeilijken.

Brupartners is van mening dat de verplichting om online administratieve procedures aan te bieden niet moet gelden voor gesubsidieerde verenigingen en verenigingen bedoeld in hoofdstuk XII en XII bis van de wet van 8 juli 1976 (zie art. 3, 13° en 17°). Deze verenigingen beschikken niet over de financiële middelen of computervaardigheden om aan deze verplichting te voldoen. Daarnaast maakt de aard van hun activiteit deze verplichting niet relevant voor een publiek dat zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid bevindt (kwetsbare personen, daklozen, digitale verslaving, enz.), zelfs al zou zij voor de operatoren een zware last betekenen.

Bovendien meent **Brupartners** dat deze tekst niet ten uitvoer kan worden gelegd zonder dat :

- Waarborgen op het gebied van ondersteuning van kwetsbare groepen door overheidsdiensten worden verkregen (gewaarborgde fysieke en telefonische dienstverlening binnen minimale tijdsblokken en mogelijke toegang tot sociale tolkdiensten) ;
- Voldoende langetermijnsteun wordt gewaarborgd voor verenigingen die werken rond digitale inclusie (OCR's en gelijkgestelde), in het bijzonder op het gebied van human resources ;
- Artikel 13 wordt verduidelijkt aangaande de alternatieven die beschikbaar moeten zijn (zie hierna). Er zou met name moeten worden gezorgd dat deze kosteloos zijn (geen aangetekende zending), van goede kwaliteit zijn en binnen redelijke termijnen en vormen toegankelijk zijn (geen verplichting om over een computer en printer te beschikken).

Het online stellen van administratieve procedures mag echter niet leiden tot een inkrimping van het personeel van de betrokken overheidsdiensten en de sluiting van fysieke loketten. Voor **Brupartners** gaat het er integendeel om de personeelsinkrimping bij bepaalde diensten aan te grijpen om het menselijk onthaal aan de loketten en bij de telefoondiensten te versterken, die de oplossingen zijn waaraan in de eerste plaats voor kwetsbare burgers de voorkeur moet worden gegeven.

Tot slot vereisen de aanzienlijke risico's van discriminatie en de toegenomen niet-uitoefening van rechten de grootst mogelijke aandacht van de regering en sociale partners. Zij moeten worden aangepakt in het kader van de gedeelde prioriteiten van de Strategie 2030, via de beleidswerf die is gewijd aan de strijd tegen het niet uitoefenen van sociale rechten en het geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan via zijn pijler 2, die de toegang tot rechten en diensten waarborgt.

3. Bijzondere beschouwingen

3.1 Toepassingsgebied

Artikel 3 verduidelijkt alle instellingen van het Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de Brusselse gemeenten, met inbegrip van elke rechtspersoonlijkheid die werd gecreëerd om te voorzien in behoeften van algemeen belang en die hoofdzakelijk door de in het gezamenlijk decreet en ordonnantie bedoelde overheden en instanties wordt gefinancierd. Voor **Brupartners** is het van belang de in artikel 3, 13° en 17° genoemde

³ Het recht op alternatieven voor digitale procedures bestond al in het *Handvest van de gebruiker van de openbare diensten* en wordt als sinds 20 jaar voor bepaalde gevallen door het Grondwettelijk hof erkend (GH, arrest nr. 106/2004, 16 juni 2004, B. 21).

verenigingen hiervan uit te sluiten. Tevens benadrukt **Brupartners** dat structuren die door de overheden worden beheerd en/of mede beheerd, zoals de SAMU Social, openbare rusthuizen of openbare ziekenhuizen, niet onder het toepassingsgebied van deze ordonnantie zouden mogen vallen. Daarnaast wenst **Brupartners** dat de non-profitinstellingen niet aan de nieuwe digitaliseringsverplichtingen zouden worden onderworpen zonder voorafgaandelijk overleg met de sector. Daarentegen wenst **Brupartners** dat de non-profitinstellingen zich naargelang van hun middelen, hun specifieke kenmerken en de realiteiten van hun doelpubliek op de digitale transitie zouden kunnen aansluiten.

3.2 Ondersteuning van gebruikers en effectiviteit van rechten

Brupartners benadrukt dat de onderhavige tekst de instellingen een middelenverbintenis oplegt om de effectiviteit van de nieuwe rechten van gebruikers te waarborgen. Hij waarschuwt voor de vrijheid van keuze die de instellingen wordt gelaten en wijst erop dat het van cruciaal belang is dat deze keuzes oordeelkundig zouden zijn, om te voorkomen dat de nieuwe rechten snel achterhaald zouden raken. De instellingen worden ertoe gehouden de adviezen in te winnen van de instantie die is belast met administratieve vereenvoudiging (EASY BRUSSELS) en van de instantie die is belast met digitale transitie. Dit is echter indicatief. Zij behouden dus een grote keuzevrijheid om de gebruikers hun nieuwe rechten te waarborgen en hebben geen resultaatsverbintenis. **Brupartners** meent dat in termen van effectiviteit van de rechten een resultaatverbintenis relevanter is. **Brupartners** plaatst ook vraagtekens bij het risico dat de vrijheid die de overheidsdiensten op het gebied van operationalisering wordt geboden, de « only once »-doelstelling voor de gebruikers zou ondermijnen.

Brupartners is ook bezorgd over de mogelijke interpretatie van artikel 13 van het voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie. Hoewel dit artikel gebruikers die voor niet-professionele doeleinden handelen "een alternatief voor alle administratieve procedures, mededelingen en formulieren online" waarborgt, laten de motiveringen van dit artikel het niet toe om te waarborgen dat deze alternatieven altijd nuttig en bruikbaar zullen zijn (« *Concreet betekent dit dat bestaande alternatieve niet-digitale contactpunten, zoals fysieke loketten, worden gehandhaafd zolang er bij de burgers vraag is naar dit soort toegang* »). **Brupartners** plaatst vraagtekens bij de criteria die zullen worden gehanteerd om de vraag naar deze alternatieven te beoordelen. Hij wijst erop dat verschillende openbare en particuliere ondernemingen, zoals banken of de NMBS, regelmatig diensten naar de bevolking en ondernemingen toe hebben ingetrokken, onder het voorwendsel dat er onvoldoende vraag naar deze diensten was. In de meeste gevallen heeft dit de precare sociale situaties verergerd, zoals het verdwijnen van bankloketten of de verplichting om meer te betalen voor een treinkaartje omdat het niet meer mogelijk was om aan het stationsloket te betalen. Ten aanzien van vele voorbeelden vreest **Brupartners** dat de openbare instellingen niet genoeg aandacht besteden aan de toegang tot hun diensten voor ouderen, analfabeten, personen met digitale moeilijkheden of een handicap.

Voor **Brupartners** is het derhalve van cruciaal belang dat de keuzes van de alternatieven kosteloos zouden zijn voor de burgers, maar ook in overleg zouden worden gemaakt en regelmatig zouden worden geëvalueerd met de actoren op het terrein, de vzw's die maatschappelijke begeleiding voor burgers organiseren en de gebruikers, om geen veranderingen te doen ontstaan die de sociale breuken nog zouden kunnen vergroten. Derhalve is **Brupartners** van mening dat de evaluatie van de genomen maatregelen niet onder de exclusieve bevoegdheid mag vallen van de instantie die met digitale transitie is belast. De opvolging en evaluatie van de door de instellingen genomen maatregelen moeten

aan een gemengd overlegorgaan worden toevertrouwd, in overeenstemming met pijler 2 van het geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan (zie hierna).

Brupartners wijst ook op de behoefte aan transparantie over wat gebruikers van de overheidsdiensten kunnen verwachten.

Bovendien dringt **Brupartners** erop aan dat elk gebruik van de digitale vorm door de gebruiker omkeerbaar moet zijn. Er kan geen sprake zijn van een definitieve keuze voor deze wijze van interactie en de verandering van optie moet buiten het digitale kanaal om mogelijk zijn. Sommige personen kunnen zich immers ervan bewust worden dat deze methode voor hen te ingewikkeld is of dat zij ouder worden en niet meer zo gemakkelijk kunnen handelen of lezen, enz. Deze omkeerbaarheid zou de gebruiker, die misschien twijfelt over de te gebruiken methode, kunnen geruststellen.

De facto worden non-profitinstellingen geconfronteerd met een toenemende vraag naar digitale ondersteuning vanwege groepen in een situatie van digitale kwetsbaarheid. Deze ondersteuning komt bovenop de basisopdracht. Er is echter geen enkele financiering voorzien, terwijl het werk al is toegenomen. **Brupartners** pleit in dit verband voor een versterking van de OCR's via structurele middelen.

3.3 Discriminatie en inclusie

Brupartners benadrukt de pluraliteit van de bestaande situaties in Brussel en stelt vast dat gebruikers vaak het slachtoffer zijn van discriminaties in verband met leeftijd, geslacht, verschillen in herkomst, enz. Deze discriminaties kunnen voor sommige gebruikers cumulatief zijn, waardoor een specifieke ondersteuning nodig is om bepaalde rechten effectief te doen gelden. Gelet op deze situatie vraagt **Brupartners** dat alternatieve procedures voor digitale technologie, evenals digitale ondersteuningsprocessen zo zouden worden opgezet dat zij rekening houden met de situatie van alle gebruikers, wat een menselijke ondersteuning in fysieke aanwezigheid en/of per telefoon inhoudt. Het is van essentieel belang dat deze processen zouden worden ontworpen in overleg met alle actoren die strijden voor de opheffing van discriminaties die deze gebruikers moeten ondergaan.

Daarnaast wijst **Brupartners** erop dat de digitale kloof niet alleen burgers, maar ook ondernemingen treft, met inbegrip van de non-profitinstellingen. Het is belangrijk dat de bovengenoemde processen zouden kunnen worden aangepast aan de situatie van ondernemingen en non-profitinstellingen, die om verschillende redenen geen doeltreffend gebruik zouden kunnen maken van de digitale middelen waarover zij beschikken. In dit verband is het van belang om ook te waarborgen dat ondernemingen en non-profitinstellingen alternatieve maatregelen voor digitalisering en een recht op ondersteuning op dezelfde basis als burgers zouden krijgen, om het recht van gemachtigden te verduidelijken en om de mogelijkheid te overwegen om professionals te machtigen om bijstand bij administratieve procedures, met name voor ondernemers, te verlenen.

Meer in het bijzonder in verband met de mogelijke directe en indirecte discriminaties beveelt **Brupartners** aan om in artikel 13, naar het voorbeeld van de huisvestingscode⁴, een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van geslacht, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationaliteit, nationale of etnische afstamming, verblijfsstatus, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst en positie, syndicale overtuiging, gezinsverantwoordelijkheden, adoptie, medemoederschap en vaderschap.

⁴ Artikel 192, § 1 van de Huisvestingscode.

3.4 Evaluatie en invoering van de voorziening

Brupartners neemt akte van de termijn van 60 maanden die de overheidsdiensten wordt toegekend om daadwerkelijk aan de verplichtingen van deze tekst te voldoen. **Brupartners** betreurt het dat er geen enkele impactanalyse werd verricht (wie zal worden getroffen, met welke gevolgen, welke economieën, waar deze herinvesteren om de doelstellingen te behalen, enz.). **Brupartners** benadrukt dat het van belang is om evaluatiecriteria te bepalen, om ervoor te zorgen dat de genomen maatregelen de volledige uitoefening van de rechten van de gebruikers waarborgen.

In dit verband benadrukt **Brupartners** dat de voorziening voortdurend moet worden geëvalueerd en dat ook de invoering van de betrokken voorziening moet worden beoordeeld. Het is uiterst belangrijk dat de invoering van een digitale procedure niet gepaard gaat, zelfs niet tijdelijk, met de onmogelijkheid om diezelfde procedure via een niet-digitaal alternatief uit te voeren.

Brupartners beveelt ook aan om de huidige diensten te evalueren, om te bepalen welke veranderingen in de eerste plaats moeten worden doorgevoerd. Sommige diensten naar de bevolking toe bieden momenteel enkel online diensten of een beperkte fysieke aanwezigheid aan.

Brupartners raadt aan om te verduidelijken wie verantwoordelijk zal zijn voor de beheersing van het instrument en de gegevens, en wat de gevolgen voor de werknemers van de overheidsdiensten zullen zijn. Hij is bezorgd over het verlies van kennis en beheersing van de instrumenten, die uit het uitbesteden van digitaliseringsprocessen zou kunnen voortvloeien.

Brupartners benadrukt de noodzaak om een ondersteuningsproces te ontwikkelen, dat een vorm van overleg mogelijk zou maken om eenieders bezorgdheden kenbaar te maken. Een instantie die onafhankelijk is van de overheidsdiensten en die achteraf de uitvoering van de digitale transformatie zou kunnen beoordelen, moet volgens **Brupartners** verantwoordelijk worden gesteld voor de goede implementering van dit proces op lange termijn. De ondersteuning zou echter kunnen worden beheerd door de in de documenten genoemde instantie (EASY.BRUSSELS).

Tot slot beveelt **Brupartners** aan om een jaarverslag met betrekking tot de voortgang van het proces en de naleving van de inclusieve bepalingen op te stellen. **Brupartners** vraagt om hierover te worden geïnformeerd en om advies te worden gevraagd.

3.5 Automatisering van de rechten

Brupartners is van mening dat de lessen die werden getrokken uit de moeilijkheden die gebruikers tijdens de gezondheids crisis hebben ondervonden om hun rechten effectief uit te oefenen, de regering ertoe moeten aanzetten om de automatisering van rechten te overwegen, door diegenen die het verst van de digitale technologie af staan als norm aan te nemen. Het is immers van essentieel belang om bij het onderzoek van de vraagstukken in verband met de automatisering van rechten te voorzien in kwaliteitsvolle alternatieven voor onlineprocedures en te zorgen voor toegankelijke en kwaliteitsvolle loketten voor diegenen die een fysieke toegang wensen.

Dit is in het bijzonder van belang bij een tekortkoming vanwege de overheidsdiensten of een fout bij een digitale procedure. Het volstaat immers niet dat de procedures een ondersteuning of beroep op een niet-digitaal proces mogelijk maken; er moet ook voor worden gezorgd dat de beroepskanalen of alle andere manieren om een fout te herstellen op een niet-digitale manier toegankelijk zouden zijn en dat er in een passende ondersteuning zou worden voorzien.

Brupartners vraagt om een artikel op te nemen dat ervoor zorgt dat de normen die de gegevensverzameling binnen de Brusselse besturen organiseren zouden worden gewaarborgd en dat de protocollen die deze organiseren toegankelijk zouden zijn op een webportaal. Daarnaast vraagt hij dat elke inwoner zijn gegevenstraject op een website van het Gewest of op basis van een aanvraag bij de overheidsinstanties via een digitaal kanaal zou kunnen visualiseren, en dat de gegevensbescherming door de instellingen zou worden gewaarborgd, met name voor wat de elektronische identificatie betreft.

3.6 Gevolgen voor de overheidsdiensten en het maatschappelijk middenveld

Brupartners benadrukt dat bij de invoering van de voorziening rekening moet worden gehouden met de sociale crisis, de digitale kloof en de complexe situatie van het Gewest. Een slechte evaluatie van de behoeften in het licht van de complexe situatie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou tot budgetoverschrijdingen of vertragingen bij de uitvoering leiden.

Brupartners is van mening dat de mogelijke overbelastingen als gevolg van de voorziening in kwestie niet door de verenigingen van het maatschappelijk middenveld kunnen worden gedragen. Enerzijds kunnen zij geen mensen opleiden in het gebruik van digitale technologie zonder structurele en langdurige financiering. Anderzijds moet de ondersteuning van gebruikers bij administratieve procedures ook onder de verantwoordelijkheid van het bestuur blijven vallen. Deze kunnen de werklast niet afwentelen op sociale diensten of verenigingen die al onmiskenbaar overbelast zijn. Het eerder voorgestelde overlegorgaan zou moeten dienen als platform waar verenigingen van het maatschappelijk middenveld hun zorgen en de tekortkomingen of fouten van de overheidsdiensten in dit verband kenbaar kunnen maken, met name gelet op de inclusieve bepalingen van artikel 13.

3.7 Uniek loket

In het kader van de implementering van dit voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie beveelt **Brupartners** aan om de haalbaarheid van de oprichting van unieke loketten te bestuderen, en wel om verschillende redenen :

- Een uniek loket zou het toelaten om de diensten te centraliseren en de administratieve procedures voor de gebruikers te vereenvoudigen.
- Een uniek loket zou een fysiek alternatief bieden voor online procedures, in het bijzonder voor diegenen die moeite hebben met digitale technologie.
- Een uniek loket zou een manier zijn om ervoor te zorgen dat de overheidsdiensten de nodige middelen inzetten om de gebruikers een kwaliteitsvolle dienst te verlenen.

Indien een dergelijk uniek loket voor een reeks administratieve procedures zou worden gecreëerd, zou dit :

- als een buurtdienst (om de verplaatsingsmoeilijkheden van sommige groepen te verhelpen) en een toegankelijke dienst moeten worden opgezet ;
- op een groot aantal uren beschikbaar moeten zijn ;
- aan personen met een digitale kloof moeten zijn aangepast (papieren formulieren beschikbaar) ;

- met bekwaam en gastvrij personeel moeten zijn, dat is opgeleid om de moeilijkheden van het publiek te begrijpen ;
- met personeel moeten zijn dat voor de moeilijkheden van het kwetsbare publiek is opgeleid en dat door sociale tolken wordt begeleid.

3.8 Diverse beschouwingen

Brupartners beveelt aan om de Kafka-test toe te passen op alle procedures die onder de tekst van het voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie vallen, om te voorkomen dat de nieuwe procedures tot onnodige formaliteiten zouden leiden.

Brupartners benadrukt het belang van de wetgeving betreffende het gebruik van talen bij de overheidsdiensten in Brussel. Het is belangrijk dat alle alternatieven voor digitale processen op een gelijke wijze voor de Franstalige en Nederlandstalige bevolking toegankelijk zouden zijn. Dit betekent dat de gebruikte taal geen belemmering mag zijn voor burgers die gebruik van de administratieve diensten willen maken.

Brupartners beveelt aan om voor elke online procedure een manier te voorzien om over informatie met betrekking tot de voortgang van de procedure te beschikken.

*
* *