

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

26 juni 2026

WETSONTWERP

**tot wijziging van de wet van 19 juli 2018
inzake toegankelijkheid van de websites en
mobiele applicaties van overheidsinstanties en
van de wet 4 mei 2016 inzake open data en
het hergebruik van overheidsinformatie**

Verslag van de eerste lezing

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
de heer **Dieter Keuten**

Inhoud

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Algemene bespreking.....	6
III. Artkelsgewijze bespreking en stemmingen.....	24

Zie:

Doc 56 **1574/ (2025/2026)**:

001: Wetsontwerp.

002: Amendementen.

Zie ook:

004: Tekst aangenomen in eerste lezing.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 juin 2026

PROJET DE LOI

**modifiant la loi du 19 juillet 2018
relative à l'accessibilité des sites internet et
des applications mobiles des organismes
du secteur public et la loi du 4 mai 2016
relative aux données ouvertes et
à la réutilisation des informations
du secteur public**

Rapport de la première lecture

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
M. Dieter Keuten

Sommaire

Pages

I. Exposés introductifs	3
II. Discussion générale.....	6
III Discussion des articles et votes.....	24

Voir:

Doc 56 **1574/ (2025/2026)**:

001: Projet de loi.

002: Amendements.

Voir aussi:

004: Texte adopté en première lecture.

04084

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Anders.	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Katrijn van Riet, Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp en het toegevoegde wetsvoorstel besproken tijdens haar vergadering van 17 juni 2026.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Inleidende uiteenzetting van het wetsontwerp DOC 56 1574/001

Mevrouw Vanessa Matz, minister van Modernisering van de Overheid, belast met Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, het Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid, licht toe dat het voorliggende wetsontwerp ertoe strekt de federale overheidsdiensten en overheidsbedrijven te verplichten om, naast digitale kanalen, ten minste drie niet-digitale kanalen aan te bieden, met name een fysiek onthaal, een telefonisch contact en een contact per post, of een gelijkwaardig alternatief. Zij preciseert dat deze niet-digitale kanalen moeten waarborgen dat eenieder toegang heeft tot de openbare dienstverlening, inclusief personen die niet digitaal vaardig zijn.

Om ervoor te zorgen dat die verplichting daadwerkelijk wordt nagekomen, wordt een controlemechanisme ingebouwd. Het wetsontwerp corrigeert tevens een materiële fout in de wet van 4 mei 2016 inzake open data. Op initiatief van de minister is het wetsontwerp ter advies voorgelegd aan de bevoegde actoren: het werd bezorgd aan het College van voorzitters van de federale overheidsdiensten (FOD) en vervolgens doorgestuurd naar Unia en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH). Er was ook geregeld overleg met enkele auteurs van een open brief die in januari openbaar werd gemaakt.

De huidige tekst van het wetsontwerp is het resultaat van een collectief traject en een breed overleg met de betrokken actoren.

De minister stipt vooreerst aan dat het wetsontwerp de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties wijzigt. Die wet betekende al een belangrijke stap vooruit voor de toegang van de burger tot de openbare diensten. De minister acht het in het licht van de toenemende digitalisering evenwel essentieel alle burgers een passende toegang tot de diensten te garanderen. De digitalisering biedt weliswaar voordelen op het vlak van efficiëntie, maar een overmatig gebruik van digitale

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi et cette proposition de loi jointe au cours de sa réunion du 17 juin 2026.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé introductif du projet de loi DOC 56 1574/001

Mme Vanessa Matz, ministre de l'Action et de la Modernisation publiques, chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la Gestion immobilière de l'État, du Numérique et de la Politique scientifique, explique que le projet de loi à l'examen vise à obliger les administrations et entreprises publiques fédérales à proposer, en parallèle aux canaux numériques, au moins trois canaux non numériques (accueil physique, contact téléphonique et contact par voie postale) ou une solution alternative équivalente. La ministre précise que ces canaux non numériques devront permettre à chacun, y compris aux personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques, d'accéder aux services publics.

Afin d'assurer la mise en œuvre effective de cette obligation, elle indique qu'un mécanisme de contrôle est prévu. Le projet de loi à l'examen vise aussi à corriger une erreur matérielle dans la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes. À son initiative, le texte a été soumis pour avis aux acteurs compétents: il a été présenté au Collège des présidents des services publics fédéraux (SPF), puis transmis à Unia et au Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH). Des échanges réguliers ont également lieu avec certains auteurs d'une lettre ouverte adressée en janvier.

Le texte à l'examen est le fruit d'un travail collectif et d'une large concertation menée avec les acteurs concernés.

Premièrement, la ministre explique que le projet de loi à l'examen vise à modifier la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Elle rappelle que cette loi constituait déjà une avancée significative pour l'accès des citoyens aux services publics, mais estime que, dans un contexte de numérisation croissante, il est essentiel de garantir à tous les citoyens un accès approprié aux services. Elle souligne que, si la numérisation présente des avantages en termes d'efficacité,

kanalen kan leiden tot ongelijke toegankelijkheid en discriminatie.

De minister verwijst naar talrijke studies en rapporten¹ die wijzen op een groeiende digitale kloof en benadrukt dat ongeveer 40 % van de Belgische bevolking zich in een kwetsbare digitale positie bevindt. Zij acht het daarom noodzakelijk om niet-digitale kanalen te blijven garanderen teneinde uitsluiting te vermijden.

De minister wijst erop dat die waarborg voortvloeit uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, die een gelijke toegang tot openbare diensten voorschrijven, ongeacht de persoonlijke of technologische situatie van de burgers. Het wetsontwerp integreert die eis uitdrukkelijk en verduidelijkt de reikwijdte ervan door verschillende wijzigingen door te voeren. Het wetsontwerp verplicht de federale overheidsinstanties om naast digitale kanalen ook niet-digitale kanalen aan te bieden: fysiek onthaal, telefoondienst en briefpost.

Dit sluit eveneens aan bij de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof², dat het noodzakelijk acht dat drie niet-digitale kanalen beschikbaar zijn om inclusiviteit en toegankelijkheid te waarborgen. Alternatieve, gelijkwaardige oplossingen blijven mogelijk, mits zij een gelijkwaardig niveau van dienstverlening garanderen

Dergelijke maatregelen kunnen onder meer de vorm aannemen van mobiele bezoeken, gedecentraliseerde spreekuren of samenwerkingsverbanden met andere overheidsinstanties. De overheidsinstanties kunnen bij een eerste contact via een niet-digitaal kanaal voorstellen om, met instemming van de betrokken burger, gebruik te maken van een ander, geschikter kanaal.

De minister voegt daaraan toe dat de overheidsdiensten in hun toegankelijkheidsverklaring moeten vermelden welke niet-digitale kanalen beschikbaar zijn en op welke tijden die toegankelijk zijn. Die verplichting geldt voor de instellingen die onder de wet van 19 juli 2018 vallen, met inbegrip van de federale overheidsbedrijven zoals Proximus, de NMBS, Infrabel, bnode en skeyes. De minister stipt aan dat de maatregel gericht is op personen die niet als houder van een ondernemingsnummer optreden, aangezien die op grond van specifieke bepalingen reeds verplicht zijn gebruik te maken van digitale kanalen.

¹ Met name de Barometer «Digitale Inclusie» van de Koning Boudewijnstichting (2024).

² Grondwettelijk Hof, arrest nr. 126/2025 van 25 september 2025, raadpleegbaar op www.const-court.be

une prépondérance excessive des canaux numériques peut mener à des situations d'accessibilité inégale et à des discriminations.

La ministre renvoie à de nombreux rapports et études¹ qui épinglent l'aggravation de la fracture numérique, et elle souligne qu'environ 40 % de la population belge se trouve en situation de vulnérabilité numérique. C'est pourquoi elle estime nécessaire de continuer à garantir la disponibilité de canaux non numériques, en vue d'éviter toute exclusion.

Elle précise que cette garantie découle des principes généraux de bonne administration, qui imposent un accès équitable aux services publics, indépendamment de la situation personnelle ou technologique des citoyens. Le projet de loi à l'examen vise à intégrer explicitement cette exigence et à en préciser la portée en prévoyant plusieurs modifications. Il impose notamment aux administrations fédérales de maintenir, en plus des canaux numériques, des canaux non numériques, à savoir un point d'accueil physique, un service téléphonique et une voie postale.

Ces mesures font également écho à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle², qui estime qu'il est nécessaire de prévoir un triple accès non numérique pour garantir l'inclusivité et l'accessibilité. Des solutions alternatives équivalentes demeureront possibles, à condition qu'elles garantissent un niveau égal de service.

Des mesures équivalentes peuvent notamment prendre la forme de visites itinérantes, de permanences décentralisées ou de partenariats avec d'autres autorités. Les administrations pourront proposer, lors d'un premier contact via un canal non numérique, l'utilisation d'un autre canal plus approprié, avec l'accord du citoyen concerné.

La ministre ajoute que les services publics devront mentionner dans leur déclaration sur l'accessibilité les canaux non numériques disponibles ainsi que leurs heures d'accès. Cette obligation s'appliquera aux organismes visés par la loi du 19 juillet 2018, y compris les entreprises publiques fédérales telles que Proximus, la SNCB, Infrabel, bnode et skeyes. Elle précise que la mesure vise les personnes n'agissant pas en qualité de titulaire d'un numéro d'entreprise, celles-ci étant déjà tenues d'utiliser les canaux numériques en vertu de dispositions spécifiques.

¹ Notamment le Baromètre "Inclusion numérique" de la Fondation Roi Baudouin (édition 2024)

² Cour constitutionnelle, arrêt n° 126/2025 du 25 septembre 2025, disponible sur www.const-court.be

De minister benadrukt daarnaast dat het gebruik van een niet-digitaal alternatief geen hogere kost mag meebrengen voor de gebruiker.

Ze gaat vervolgens in op een verplichting die tot doel heeft de digitale inclusie te verbeteren, door overheidsinstanties te verplichten passende begeleiding te bieden om het gebruik van websites en applicaties voor alle gebruikers, met inbegrip van de houders van een ondernemingsnummer, te vergemakkelijken.

Dit kan via diverse maatregelen, zoals toegankelijke ondersteuning, opleidingen, fysieke contactpunten met begeleiding, vereenvoudigde digitale interfaces en samenwerking met lokale of maatschappelijke actoren. Zij verwijst onder meer naar de opleiding “Connectoo” van de FOD BOSA, die ambtenaren opleidt in het begeleiden van digitaal kwetsbare personen.

Die wijziging bevordert de sociale inclusie door rekening te houden met de verscheidenheid aan situaties: sommige burgers kunnen hun zaken niet online regelen, terwijl anderen dat wel kunnen met de juiste begeleiding.

Ten slotte geeft de minister aan dat het wetsontwerp voorziet in een controlemechanisme om na te gaan of er niet-digitale alternatieven beschikbaar zijn. Naast de bestaande rechtsmiddelen krijgt de FOD Beleid & Ondersteuning een specifieke controleopdracht toevertrouwd, waarvan de nadere regels bij koninklijk besluit zullen worden bepaald. Burgers kunnen melding maken van inbreuken op de verplichting om niet-digitale alternatieven aan te bieden.

De minister concludeert dat de wijziging van de wet van 19 juli 2018 een belangrijke waarborg vormt voor een meer inclusieve en toegankelijke openbare dienstverlening. Zij herbevestigt haar engagement voor een administratie waarin elke burger via een passend kanaal contact kan opnemen.

De minister wijst er tot slot op dat het wetsontwerp een materiële fout rechtzet in de wet van 4 mei 2016 inzake open data en het hergebruik van overheidsinformatie. In artikel 6/1 staat immers een foutieve verwijzing naar artikel 5, § 2, terwijl moet worden verwezen naar artikel 5, § 1/1. Het wetsontwerp brengt die correctie aan.

La ministre ajoute que l'utilisation d'une solution alternative non numérique ne pourra pas entraîner de coût supplémentaire pour l'utilisateur.

Elle expose ensuite une obligation visant à renforcer l'inclusion numérique, en imposant aux organismes publics de prévoir un accompagnement adapté pour faciliter l'usage des sites et applications, pour tous les usagers, y compris les titulaires d'un numéro d'entreprise.

Cela pourra se faire au travers de plusieurs mesures, comme un mécanisme d'aide accessible, des formations, des points de contact physiques offrant un accompagnement, des interfaces numériques simplifiées et une collaboration avec les acteurs locaux ou sociaux. Elle renvoie notamment à la formation “Connectoo” du SPF BOSA, qui vise à former les fonctionnaires à l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité numérique.

Cette modification favorisera l'inclusion sociale en tenant compte de la diversité des situations: certains citoyens ne peuvent effectuer leurs démarches en ligne, tandis que d'autres peuvent le faire avec un accompagnement adéquat. Cela contribuera à une société plus inclusive, où chacun pourra accéder à l'administration fédérale sans risque d'être exclu.

Enfin, la ministre indique que le projet à l'examen prévoit un mécanisme de contrôle de la présence des alternatives non numériques. Outre les voies de recours existantes, le SPF BOSA se voit confier une mission de contrôle spécifique, dont les modalités seront précisées par arrêté royal. Les citoyens pourront signaler les manquements à l'obligation d'offrir des solutions alternatives non numériques.

La ministre conclut en indiquant que la modification de la loi du 19 juillet 2018 constitue une garantie importante pour renforcer l'inclusivité et l'accessibilité des services publics. Elle réitère son engagement en faveur d'une administration que chaque citoyen peut contacter via un canal adéquat.

Elle précise enfin que le projet de loi vise à corriger une erreur matérielle dans la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes et à la réutilisation des informations du secteur public. L'article 6/1 contenait en effet une référence erronée à l'article 5, § 2, alors qu'il convient de viser l'article 5, § 1^{er}/1. Cette correction est apportée par le projet.

B. Inleidende uiteenzetting van het toegevoegd wetsvoorstel DOC 56 0406/001

De heer Ismaël Nuino (Les Engagés) verwijst naar de schriftelijke toelichting bij het gekoppelde wetsvoorstel.

II. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Michael Freilich (N-VA) opent zijn tussenkomst met een bevestiging dat de doelstelling van het voorliggende wetsontwerp, met name het tegengaan van digitale uitsluiting, op de volle steun van hemzelf en zijn fractie kan rekenen.

De digitale samenleving ontwikkelt zich in een bijzonder hoog tempo, waardoor niet iedereen kan volgen. Vooral kwetsbare groepen, zoals ouderen en personen met een handicap, dreigen uit de boot te vallen. Hun toegang tot de overheid mag volgens de heer Freilich niet in het gedrang komen. Hij herinnert eraan dat dit principe ook uitdrukkelijk is opgenomen in het regeerakkoord en dus niet ter discussie staat.

Tegelijk stelt het lid dat net omwille van dat gedeelde uitgangspunt enkele fundamentele vragen rijzen bij het wetsontwerp.

Vooreerst vraagt hij welk concreet probleem met dit ontwerp wordt aangepakt. Hij verwijst naar de memorie van toelichting, waarin sprake is van een “groeïende digitale kloof in de Belgische samenleving”. Volgens hem strookt die stelling niet met de werkelijkheid: de digitale kloof neemt niet toe, maar verkleint net.

De cijfers die worden aangehaald uit de Barometer “Digitale Inclusie” van de Koning Boudewijnstichting, met name het percentage van 40 %, dateren volgens hem uit 2020. Sindsdien is de toegang tot het internet jaar na jaar verbeterd. Hij benadrukt daarnaast dat binnen die 40 % een belangrijk onderscheid moet worden gemaakt tussen 32 % met zwakke digitale vaardigheden en 8 % die het internet helemaal niet gebruikt.

De spreker merkt verder op dat het ontwerp nergens concrete vaststellingen of onderzoeken aanhaalt waaruit blijkt dat overheidsinstanties tekortschieten in hun aanbod van niet-digitale alternatieven. Hij noemt het opmerkelijk dat geen enkel voorbeeld, geen enkel klachtendossier en geen enkele specifieke verwijzing naar cijfers van bijvoorbeeld de federale Ombudsman wordt gegeven met betrekking tot de betrokken overheidsdiensten.

B. Exposé introductif de la proposition de loi jointe DOC 56 0406/001

M. Ismaël Nuino (Les Engagés) renvoie aux développements de la proposition de loi jointe.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Questions et observations des membres

M. Michael Freilich (N-VA) entame son intervention en confirmant que son groupe et lui-même soutiennent pleinement l’objectif du projet de loi à l’examen, à savoir lutter contre l’exclusion numérique.

La société numérique évolue tellement rapidement que tout le monde ne parvient pas à suivre le rythme. Ce sont surtout les groupes vulnérables, notamment les personnes âgées et les personnes handicapées, qui risquent d’être laissées pour compte. Or, elles doivent pouvoir accéder pleinement à l’administration selon M. Freilich. Ce principe est d’ailleurs expressément inscrit dans l’accord de gouvernement et n’est donc pas remis en cause.

Le membre fait toutefois observer que c’est précisément en raison de cette préoccupation commune que le projet de loi soulève certaines questions fondamentales.

Il s’interroge tout d’abord sur le problème concret que le projet à l’examen entend régler. Il renvoie à l’exposé des motifs, où il est question d’une “augmentation de la fracture numérique au sein de la société belge”. Il réfute toutefois cette affirmation: la fracture numérique n’augmente pas, elle diminue au contraire.

Les chiffres cités, notamment le pourcentage de 40 %, sont tirés du baromètre “Inclusion numérique” de la Fondation Roi Baudouin et datent, selon lui, de 2020. Depuis lors, l’accès à Internet s’est amélioré d’année en année. L’intervenant ajoute que parmi ces 40 %, il convient d’établir une distinction importante entre les 32 % qui ont des compétences numériques limitées et les 8 % qui n’utilisent pas du tout Internet.

M. Freilich fait également observer que le projet à l’examen ne cite à aucun moment des constatations ou des études concrètes qui mettraient en avant le manque d’alternatives non numériques proposées par les organismes du secteur public. Il juge étonnant qu’aucun exemple, aucun dossier de plainte ni aucun renvoi spécifique à des chiffres provenant, par exemple, du Médiateur fédéral ne soient fournis à propos des

Volgens hem zou het nuttig zijn geweest om wel in die onderbouwing te voorzien.

Wetgeving is bij voorkeur gebaseerd op een duidelijk afgebakend en onderbouwd probleem, aldus de spreker. Hoewel hij erkent dat er uitdagingen bestaan voor digitaal kwetsbare groepen, acht hij het noodzakelijk om maatregelen ten aanzien van overheidsinstellingen ook cijfermatig te staven.

In dat verband verwijst hij naar de federale Ombudsman, die sinds 2018 consequent dezelfde problematiek aankaart. De kern van het probleem ligt volgens die instantie niet zozeer in het ontbreken van niet-digitale kanalen, maar eerder in de gebrekkige werking ervan: telefoons blijven onbeantwoord, e-mails worden niet behandeld en afspraaksystemen raken overbelast. Met andere woorden, niet het aantal kanalen, maar hun kwaliteit en bemanning vormen de grootste uitdaging.

Tegen die achtergrond stelt hij de vraag hoe het wetsontwerp een antwoord biedt op die vaststelling. Hij vraagt zich af hoe een verplichting om bijkomende kanalen te voorzien een oplossing kan bieden, wanneer bestaande kanalen vandaag al onvoldoende functioneren. Hij informeert tevens of er cijfers beschikbaar zijn van de federale Ombudsman over klachten die specifiek betrekking hebben op de beschikbaarheid van niet-digitale kanalen.

Vervolgens gaat hij in op de evolutie van het ontwerp. Waar in het voorontwerp nog sprake was van één verplicht niet-digitaal kanaal, wordt in de huidige tekst een verplichting ingevoerd om drie alternatieven aan te bieden. Hij merkt op dat de verwijzing naar het arrest nr. 126/2025 van het Grondwettelijk Hof in dit verband niet overtuigt. In dat arrest werd volgens hem geen minimum van drie kanalen opgelegd, maar werd verwezen naar een beleidskeuze van de verwerende partijen (onder meer het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). Hij vraagt zich dan ook af waar de veralgemening van die keuze vandaan komt.

De spreker benadrukt dat ondersteuning voor digitaal minder vaardige burgers noodzakelijk blijft, maar wijst er tegelijk op dat het gaat om een minderheid, meer bepaald 8 % van de bevolking die volledig offline is. In dat licht stelt hij de vraag naar de proportionaliteit van de voorgestelde maatregel, zeker binnen de bredere doelstelling om de overheid efficiënter te organiseren en meer mensen digitaal mee te krijgen.

De heer Freilich brengt ook de budgettaire implicaties ter sprake. Indien wordt uitgegaan van het principe dat

services publics concernés. Il aurait été utile, selon lui, d'étayer ces éléments.

L'intervenant estime que la législation doit de préférence reposer sur un problème clairement défini et étayé. Bien qu'il reconnaisse l'existence de difficultés pour les groupes vulnérables en termes d'accès au numérique, il estime nécessaire d'étayer par des chiffres les mesures relatives aux organismes du secteur public.

Il renvoie à cet égard au Médiateur fédéral, qui n'a cessé de mettre en avant cette problématique depuis 2018. Selon cette institution, le nœud du problème n'est pas tellement le manque de canaux non numériques, mais plutôt leur fonctionnement défaillant: les appels téléphoniques restent sans réponse, les courriels ne sont pas traités et les systèmes de prise de rendez-vous sont saturés. En d'autres termes, ce n'est pas le nombre de canaux qui est le plus problématique, mais leur qualité et les effectifs qui y sont rattachés.

Dans ce contexte, M. Freilich se demande comment le projet de loi entend remédier à cette problématique. Il se demande comment l'obligation de mettre en place des canaux supplémentaires pourrait constituer une solution, alors que les canaux existants ne fonctionnent déjà pas correctement aujourd'hui. Il demande également si des chiffres sont disponibles auprès du Médiateur fédéral concernant les plaintes portant spécifiquement sur la disponibilité des canaux non numériques.

L'intervenant évoque ensuite l'évolution du projet à l'examen. Alors que l'avant-projet prévoyait encore un seul canal non numérique obligatoire, le texte actuel prévoit l'obligation de proposer trois alternatives. M. Freilich fait observer que le renvoi à l'arrêt n° 126/2025 de la Cour constitutionnelle n'est guère convaincant en l'espèce. Selon lui, cet arrêt n'imposait pas un minimum de trois canaux, mais évoquait un choix politique des parties défenderesses (notamment la Région de Bruxelles-Capitale). Il s'interroge donc sur la généralisation de ce choix.

L'intervenant souligne qu'il est nécessaire de soutenir les citoyens moins familiarisés avec les outils numériques, mais précise qu'il s'agit d'une minorité, à savoir 8 % de la population qui n'a absolument aucun accès à Internet. Dans cette optique, il s'interroge sur la proportionnalité de la mesure proposée, en particulier au regard de l'objectif plus large visé, à savoir organiser plus efficacement l'administration et faire entrer davantage de personnes dans l'ère numérique.

M. Freilich aborde également l'incidence budgétaire. Si l'on part du principe que les mesures ne peuvent pas

de maatregelen geen bijkomende kosten voor de burger mogen meebrengen, rijst de vraag wie deze kosten draagt. Zo verwijst hij naar onder meer de kosten van postzendingen en verplaatsingen naar fysieke loketten en vraagt hij of er een raming bestaat van de meerkosten die gepaard gaan met de verplichting om drie kanalen aan te bieden.

De impactanalyse die aan het dossier is toegevoegd, gaat nog steeds uit van de eerdere versie met één niet-digitaal kanaal. De huidige maatregel stemt dus niet overeen met de bijgevoegde analyse.

Verder stelt hij vast dat een duidelijke datum van inwerkingtreding ontbreekt. De wet van 19 juli 2018 voorzagt in een gefaseerde invoering. Is een gelijkaardige aanpak hier niet aangewezen?

Daarnaast stelt de heer Freilich vragen over de reikwijdte van het ontwerp, met name ten aanzien van autonome overheidsbedrijven zoals bnode, Proximus, NMBS, Infrabel en skeyes. Zullen ook zij verplicht worden om drie niet-digitale kanalen aan te bieden en hoe verhoudt zich dat tot hun positie in een concurrerende markt? Private spelers zijn niet aan gelijkaardige verplichtingen onderworpen. Wordt er eventueel in compensaties voorzien?

Voorts gaat het lid in op de verplichting voor overheidsinstellingen om begeleiding en opleidingen te voorzien voor digitaal minder vaardige burgers. Betekent dit dat elke instelling een eigen ondersteuningsstructuur moet uitbouwen, dan wel of samenwerking wordt voorzien, bijvoorbeeld via gedeelde loketten of gezamenlijke permanenties?

Aangezien het ontwerp enkel op particulieren van toepassing is, dringt de vraag inzake gelijkheid zich op: vallen kleine zelfstandigen en verenigingen buiten het toepassingsgebied en blijven zij verplicht digitaal met de overheid te communiceren?

Tot slot merkt de heer Freilich op dat een controlemechanisme ontbreekt. Hoewel het ontwerp meerdere verplichtingen oplegt, voorziet het niet in toezicht of sancties. Hoewel zijn fractie geen voorstander is van uitgebreide sanctioneringsmechanismen, stelt hij vragen bij deze aanpak en suggereert hij dat een eenvoudiger systeem, met één verplicht niet-digitaal kanaal en effectieve controle, mogelijk coherenter zou zijn.

entraîner de coûts supplémentaires pour le citoyen, il convient de se demander qui supportera ces coûts. L'intervenant songe notamment aux frais d'envoi postal et aux frais de déplacement pour se rendre à un guichet physique. Il demande si les coûts supplémentaires liés à l'obligation de proposer trois canaux ont été estimés.

L'analyse d'impact jointe au dossier se base toujours sur la version antérieure, qui ne prévoyait qu'un seul canal non numérique. La mesure proposée actuellement ne correspond donc pas à l'analyse jointe.

L'intervenant constate par ailleurs qu'aucune date précise d'entrée en vigueur n'est mentionnée. La loi du 19 juillet 2018 prévoyait une mise en œuvre progressive. Une approche similaire ne serait-elle pas appropriée dans ce dossier?

M. Freilich s'interroge ensuite sur la portée du projet, notamment en ce qui concerne les entreprises publiques autonomes telles que bnode, Proximus, la SNCB, Infrabel et skeyes. Seront-elles aussi tenues de proposer trois canaux non numériques et comment cette obligation s'articulera-t-elle avec leur position sur un marché concurrentiel? Les acteurs privés ne sont en effet pas soumis à des obligations similaires. Des compensations seront-elles éventuellement prévues?

Le membre poursuit en évoquant l'obligation qui incombera aux organismes du secteur public de proposer un accompagnement et des formations aux citoyens moins familiarisés avec les outils numériques. Cela signifie-t-il que chaque organisme devra mettre en place sa propre structure de soutien, ou bien une collaboration est-elle prévue, par exemple au travers de guichets partagés ou de permanences communes?

Étant donné que le projet à l'examen ne s'appliquera qu'aux particuliers, il convient de s'interroger sur l'égalité: les petits travailleurs indépendants et les associations seront-ils exclus du champ d'application et devront-ils toujours communiquer obligatoirement par la voie numérique avec l'administration?

Enfin, M. Freilich fait observer que le projet de loi ne prévoit pas de mécanisme de contrôle. Bien que celui-ci impose plusieurs obligations, il ne prévoit ni contrôle ni sanctions. Même si son groupe n'est pas favorable à des mécanismes de sanction étendus, il s'interroge sur cette approche et estime qu'un système plus simple, prévoyant un seul canal non numérique obligatoire et un mécanisme de contrôle efficace, serait peut-être plus cohérent.

De heer Dieter Keuten (VB) onderstreept dat de doelstelling van het wetsontwerp, met name het verkleinen van de digitale kloof en het bevorderen van een inclusieve openbare dienstverlening, door zijn fractie wordt ondersteund. Niettemin formuleert hij een aantal bedenkingen bij de voorliggende tekst en kondigt hij de indiening aan van de amendementen nrs. 1 tot 3 (DOC 56 1574/002), samen met de heer Reccino Van Lommel (VB), om daaraan tegemoet te komen.

Vooreerst wijst hij erop dat het ontwerp weliswaar niet-digitale kanalen waarborgt, maar geen minimum-normen vastlegt inzake toegankelijkheid. Concreet ontbreken volgens hem bepalingen met betrekking tot de beschikbaarheid van fysieke loketten, de telefonische bereikbaarheid binnen de kantooruren, maximale responstermijnen en de bekendmaking van deze toegankelijkheidsmodaliteiten. Hij acht het dan ook mogelijk dat administraties formeel voldoen aan de wet, terwijl de feitelijke toegankelijkheid voor digitaal kwetsbare personen beperkt blijft. Met zijn amendement nr. 1 (DOC 56 1574/002) beoogt hij dan ook de invoering van minimale garanties, onder meer inzake telefonische en schriftelijke communicatie, fysieke onthaalmogelijkheden, transparantie over niet-digitale kanalen en een redelijke responstermijn. Tevens stelt hij voor om deze bepalingen tweejaarlijks te evalueren en het resultaat aan het Parlement voor te leggen.

Daarnaast merkt hij op dat het wetsontwerp, hoewel het spreekt over “alle burgers”, geen rekening houdt met natuurlijke personen die handelen als houder van een ondernemingsnummer, noch met vzw's. Nochtans worden deze groepen steeds vaker verplicht gebruik te maken van digitale toepassingen, zoals eBox en elektronische facturatie. Met amendement nr. 2 (DOC 56 1574/002) stelt hij dan ook voor het toepassingsgebied in die zin uit te breiden, zonder bijkomende kosten voor niet-digitale kanalen.

Ten derde stelt het lid vast dat het ontwerp geen handhavingmechanisme bevat. In zijn ogen dreigt het recht op niet-digitale dienstverlening daardoor theoretisch te blijven. Met zijn amendement nr. 3 (DOC 56 1574/002) wil hij voorzien in een proportioneel mechanisme, waarbij betrokken instanties bij niet-naleving een remediëeringsplan moeten opstellen en publiceren.

Tot slot wijst hij op het ontbreken van een specifieke regeling inzake de inwerkingtreding. Bij gebreke daaraan zou de wet in werking treden tien dagen na publicatie in het *Belgisch Staatsblad*. Hij stelt zich vragen bij de haalbaarheid daarvan voor de betrokken administraties

M. Dieter Keuten (VB) souligne que son groupe soutient l'objectif poursuivi par le projet de loi, à savoir la réduction de la fracture numérique et la promotion de services publics inclusifs. Il formule néanmoins un certain nombre de réserves quant au texte proposé et annonce qu'il présentera, avec M. Reccino Van Lommel (VB), les amendements n^{os} 1 à 3 (DOC 56 1574/002) afin d'y remédier.

Il souligne tout d'abord que, si le projet garantit l'existence de canaux non numériques, il ne fixe toutefois aucune norme minimale en matière d'accessibilité. Concrètement, le projet ne contient aucune disposition relative à la disponibilité de guichets physiques, à l'accessibilité téléphonique pendant les heures d'ouverture, aux délais de réponse maximaux ou à la communication de ces modalités d'accessibilité. Il se pourrait dès lors qu'une administration se conforme aux exigences formelles imposées par la loi tout en n'offrant en pratique qu'une accessibilité limitée aux personnes en situation de vulnérabilité numérique. Son amendement n^o 1 (DOC 56 1574/002) tend donc à instaurer des garanties minimales, notamment en matière de communication téléphonique et écrite, d'accueil physique, de transparence concernant les canaux non numériques et de délai de réponse raisonnable. Il propose également d'évaluer ces dispositions tous les deux ans et d'en présenter les résultats au Parlement.

L'intervenant fait également observer que, bien qu'il fasse référence à tous les citoyens, le projet de loi ne tient pas compte des personnes physiques agissant en qualité de titulaire d'un numéro d'entreprise, ni des associations sans but lucratif. Or, ces groupes sont de plus en plus souvent contraints d'utiliser des applications numériques, telles que l'eBox et la facturation électronique. Son amendement n^o 2 (DOC 56 1574/002) propose dès lors d'étendre le champ d'application en ce sens, sans frais supplémentaires pour les canaux non numériques.

Troisièmement, le membre constate que le projet ne prévoit aucun mécanisme de contrôle. À ses yeux, le droit à des services non numériques risque ainsi de rester théorique. Par son amendement n^o 3 (DOC 56 1574/002), il souhaite mettre en place un mécanisme proportionné dans le cadre duquel les instances concernées devraient, en cas de non-respect, établir et publier un plan de remédiation.

Enfin, il souligne l'absence de disposition spécifique concernant l'entrée en vigueur. Faute de préciser celle-ci, la loi entrerait en vigueur dix jours après sa publication au *Moniteur belge*. Il se demande si un tel délai est réaliste pour les administrations concernées et souhaiterait savoir

en verneemt graag waarom niet werd gekozen voor een overgangstermijn, bijvoorbeeld van zes maanden.

De heer Keuten herhaalt dat zijn fractie het principe van niet-digitale toegankelijkheid onderschrijft, maar meent dat zonder de voorgestelde amendementen de beoogde inclusie onvoldoende wordt gewaarborgd.

De heer Patrick Prévot (PS) is tevreden over de evolutie die voorliggend wetsontwerp heeft doorgemaakt. In de eerste versie bleef de toegang beperkt tot één kanaal naar keuze (loket, telefoon of post), waardoor het middenveld fors is beginnen te mobiliseren. Veel verenigingen hebben toen aangeklaagd dat bepaalde groepen dreigden te worden uitgesloten en hebben voor een herziening van de tekst gepleit.

De heer Prévot is dan ook ingenomen met de door de minister aangebrachte wijziging, waarin voortaan in een combinatie van drie niet-digitale kanalen wordt voorzien (fysiek loket, telefonisch contact en briefpost), wat hij als een belangrijke stap vooruit beschouwt. Hij zegt zijn steun aan het wetsontwerp toe, maar beklemtoont tegelijkertijd dat lessen moeten worden getrokken uit de recente uitzonderlijke mobilisatie.

De heer Prévot benadrukt hoe diep de digitale kloof in België is. Volgens de Koning Boudewijnstichting is 40 % van de bevolking tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar. Dat cijfer is dan nog een onderschatting van de werkelijkheid, aangezien de leeftijdsgroep ouder dan 74 jaar er niet in werd opgenomen. In de praktijk zou bijna een op de twee mensen digitaal kwetsbaar zijn. Het feit dat men een digitaal hulpmiddel bezit, wil niet zeggen dat men over de noodzakelijke vaardigheden beschikt om het goed te gebruiken. De toenemende digitalisering van de diensten vergroot het risico op uitsluiting.

De heer Prévot erkent dat het ontwerp nuttig is, maar vindt dat het moet worden aangevuld met andere maatregelen. Hij merkt inzonderheid op dat er geen kwaliteitssnormen voor de niet-digitale kanalen in zijn opgenomen en pleit voor het vaststellen van duidelijke criteria inzake toegankelijkheid, beschikbaarheid, wachttijden en kwaliteit van de dienstverlening. Hij wil van de minister weten of er eventueel een koninklijk besluit zal worden aangenomen dat de minimumdrempels vastlegt en of in evaluatiemechanismen zal worden voorzien.

De heer Prévot benadrukt tevens dat de burgers via aangepaste campagnes dienen te worden geïnformeerd over hun rechten inzake niet-digitale toegang. Is de minister dat van plan? Zo ja, hoe?

Voorts vindt de heer Prévot het zeer belangrijk dat een meldingsmechanisme voor gebreken wordt ingesteld

pourquoi on n'a pas opté pour une période transitoire, de six mois par exemple.

M. Keuten répète que son groupe souscrit au principe de l'accessibilité non numérique, mais estime que, sans les amendements proposés, l'inclusion visée ne sera pas suffisamment garantie.

M. Patrick Prévot (PS) se réjouit de l'évolution du projet de loi à l'examen. La première version limitait cet accès à un seul canal au choix (guichet, téléphone ou courrier), ce qui a suscité une mobilisation importante de la société civile. De nombreuses associations ont dénoncé les risques d'exclusion pour certains publics et ont appelé à une révision du texte.

Le député salue dès lors la modification apportée par la ministre, qui prévoit désormais trois canaux non numériques cumulés (guichet physique, contact téléphonique et voie postale), estimant qu'il s'agit d'une avancée significative. Il annonce soutenir le projet de loi, tout en soulignant l'importance de tirer les enseignements de la mobilisation exceptionnelle observée.

L'intervenant insiste sur l'ampleur de la fracture numérique en Belgique. Selon la Fondation Roi Baudouin, 40 % de la population âgée de 16 à 74 ans se trouve en situation de vulnérabilité numérique. Or, ce chiffre sous-estime la réalité puisqu'il n'inclut pas les personnes de plus de 74 ans. En pratique, près d'une personne sur deux serait concernée. La possession d'un outil numérique ne garantit pas les compétences nécessaires. La numérisation croissante des services accentue le risque d'exclusion.

Tout en reconnaissant l'utilité du projet, il estime que celui-ci doit être complété par d'autres mesures. Il relève notamment l'absence de normes de qualité concernant les canaux non numériques et plaide pour la fixation de critères clairs en matière d'accessibilité, de disponibilité, de délais d'attente et de qualité de l'accueil. Il interroge la ministre sur l'éventuelle adoption d'un arrêté royal fixant des seuils minimaux et sur les mécanismes d'évaluation envisagés.

M. Prévot souligne également la nécessité d'informer les citoyens de leurs droits en matière d'accès non numérique, via des campagnes adaptées. La ministre prévoit-elle d'informer les citoyens? Si oui, comment?

Par ailleurs, le député insiste sur l'importance de prévoir un mécanisme de signalement des manquements

dat daadwerkelijk toegankelijk is. Hij wil van de minister vernemen welke kanalen en middelen daaraan zullen worden gewijd.

Vervolgens merkt hij op dat het toepassingsgebied van de tekst beperkt blijft en dat het op termijn goed zou zijn die logica uit te breiden naar de actoren die een essentiële rol vervullen in het dagelijkse leven van de burger, zoals banken, ziekenhuizen, ziekenfondsen, vakbonden, telecomoperatoren en energieleveranciers. Hij pleit dan ook voor een uitbreiding van de beschermingsperimeter en polst bij de minister naar de hefboomen die ze in dat verband zou kunnen activeren, alsook naar de volgende beleidsstappen die ze inzake digitale inclusie voor ogen heeft.

Afrondend formuleert de heer Prévot verscheidene opmerkingen over de NMBS. Hij vestigt de aandacht op het feit dat het in de toekomst niet langer mogelijk zal zijn op de trein zelf een vervoersbewijs te kopen en wijst op de mogelijke gevolgen daarvan, vooral voor reizigers die vanuit kleine stations vertrekken waar de toegang tot alternatieven, zoals loketten of automaten, niet altijd gewaarborgd is. Hij is dan ook geïnteresseerd in de geplande maatregelen die een daadwerkelijke toegankelijkheid waarborgen en de reizigers niet met meerkosten opzadelen.

De heer Prévot wijst daarnaast op de tariefverschillen tussen tickets aangekocht via digitale kanalen en via het loket. Die verschillen acht hij problematisch in het licht van het gelijkheidsbeginsel. Hij vraagt de minister of die praktijken verenigbaar zijn met het wetsontwerp.

Tot slot herinnert hij eraan dat het voorontwerp van wet, zoals de minister tijdens de bespreking van haar laatste beleidsnota (DOC 56 1280/038) bevestigde, aanvankelijk bedoeld was om de bestaande kanalen te behouden zonder de reeds verdwenen kanalen opnieuw in te voeren. De tekst voorziet nu in drie cumulatieve kanalen, wat in bepaalde gevallen zal leiden tot de herinvoering van afgeschafte voorzieningen, zoals de heropening van loketten en de uitbreiding van de telefonische dienstverlening. Hij vraagt de minister hoe het uitrolplan eruit zal zien, welke budgettaire middelen ervoor worden uitgetrokken, hoe de maatregelen geografisch worden gespreid en op welke manier de parlementaire controle zal worden georganiseerd om het recht op een daadwerkelijk niet-digitaal alternatief te waarborgen.

De heer Ismaël Nuino (Les Engagés) dankt de minister voor de toelichting bij het wetsontwerp en spreekt zijn waardering uit voor zowel het verrichte werk als de verwezenlijking van een lang nagestreefde doelstelling. Daarbij onderstreept hij eveneens de inzet van de administratieve diensten en het kabinet.

qui soit effectivement accessible et interroge la ministre sur les canaux envisagés ainsi que sur les moyens qui y seront consacrés.

L'intervenant relève ensuite que le champ d'application du texte demeure limité et estime qu'il conviendrait, à terme, d'étendre cette logique aux acteurs essentiels du quotidien, tels que les banques, les hôpitaux, les mutuelles, les syndicats, les opérateurs télécoms et les fournisseurs d'énergie. Il plaide ainsi pour un élargissement du périmètre de protection et interroge la ministre sur les leviers qu'elle pourrait mobiliser en ce sens, ainsi que sur les prochaines étapes de son action en matière d'inclusion numérique.

Pour conclure, le député formule plusieurs observations relatives à la SNCB. Il attire l'attention sur la suppression annoncée de la vente de billets à bord des trains et sur ses conséquences potentielles, en particulier pour les usagers des petites gares où l'accès à des alternatives, telles que les guichets ou les automates, n'est pas toujours garanti. Il s'interroge dès lors sur les mesures envisagées afin d'assurer une accessibilité effective et d'éviter des surcoûts pour les voyageurs.

M. Prévot évoque également les différences tarifaires entre les billets achetés via des canaux numériques et ceux acquis au guichet, qu'il juge problématiques au regard du principe d'égalité, et interroge la ministre sur la compatibilité de ces pratiques avec le projet de loi.

Enfin, il rappelle que l'avant-projet de loi, ainsi que la ministre l'avait confirmé lors de la discussion de sa dernière note de politique générale (DOC 56 1280/038), visait initialement à préserver les canaux existants sans rétablir ceux qui avaient déjà disparu. Dès lors que le texte prévoit désormais trois canaux cumulés, il souligne que sa mise en œuvre impliquera, dans certains cas, la recréation de dispositifs supprimés, notamment la réouverture de guichets et le renforcement des services téléphoniques. Il interroge en conséquence la ministre sur le plan de déploiement prévu, les moyens budgétaires alloués, la répartition géographique des mesures et les modalités de contrôle parlementaire visant à garantir l'effectivité du droit à l'accès non numérique.

M. Ismaël Nuino (Les Engagés) remercie la ministre pour la présentation du projet de loi et salue tant le travail accompli que la concrétisation d'un engagement de longue date, en soulignant également la contribution des équipes administratives et du cabinet.

Vooreerst roept hij op om het debat opnieuw toe te spitsen op de kern van het wetsontwerp. Volgens hem overstijgen sommige betogen de bevoegdheid van de minister, aangezien ze betrekking hebben op andere beleidsdomeinen, zoals mobiliteit.

Het is een goede zaak dat het wetsontwerp er is gekomen, al is het vatbaar voor kritiek wegens de beperkte draagwijdte. Het vormt echter een concreet antwoord op de al lang bestaande vraag naar niet-digitale toegang tot overheidsdiensten. Hij prijst de gekozen aanpak en benadrukt dat de minister een tekst heeft voorgelegd, vervolgens rekening heeft gehouden met de reacties en de tekst dienovereenkomstig heeft aangepast.

De spreker wijst voorts op het belang van het in het wetsontwerp vastgelegde beginsel dat de digitale transformatie ten dienste van de mens moet blijven staan en niet ten koste mag gaan van wie niet over de nodige digitale vaardigheden beschikt.

Hij herinnert in dat verband aan de gegevens uit de barometer van de Koning Boudewijnstichting, waaruit blijkt dat 40 % van de Belgen tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar is.

Daarnaast heeft ongeveer 28 % van de gebruikers de hulp van een derde nodig om toegang te krijgen tot online-overheidsdiensten. Hij is daarom van oordeel dat met het wetsontwerp de daadwerkelijke toegang tot overheidsdiensten voor alle burgers, met name de meest kwetsbaren, beter kan worden gewaarborgd en dat kan worden voorkomen dat de digitale kloof mensen marginaliseert. De digitale kloof ziet hij veeleer als een gebruiksprobleem dan als een toegankelijkheidsprobleem. Bovendien zal ze volgens hem blijven bestaan, ondanks de technologische vooruitgang.

De heer Nuino wijst tot slot op de sociale impact van het wetsontwerp, die hij cruciaal acht in het licht van de bestaande ongelijkheden. De tekst kan in de toekomst echter nog verder worden verbeterd. Tot slot dankt hij de minister opnieuw voor het geleverde werk.

Mevrouw Nele Daenen (Vooruit) juicht toe dat het voorliggende wetsontwerp raakt aan de kern van wat een moderne en rechtvaardige overheid behoort te zijn: een overheid die voor iedereen toegankelijk blijft. Niemand ontkent dat digitalisering tal van voordelen biedt. Digitale tools vereenvoudigen procedures, verkorten wachttijden en verhogen de efficiëntie van de administratie.

Tegelijk is vastgesteld dat niet alle burgers in gelijke mate aansluiten bij deze digitale evolutie. Voor een

À titre liminaire, il appelle à recentrer le débat sur l'objet du projet, estimant que certaines interventions dépassent le cadre de la compétence ministérielle en abordant d'autres politiques publiques, notamment en matière de mobilité.

Le député souligne ensuite que, si le projet peut faire l'objet de critiques quant à son ampleur, il a le mérite d'exister et de répondre à une revendication ancienne relative à l'accès non numérique aux services publics. Il insiste sur la méthode adoptée, saluant la capacité de la ministre à proposer un texte, à tenir compte des réactions et à l'adapter en conséquence.

L'intervenant met en évidence l'importance du principe consacré par le projet, selon lequel la transformation numérique doit demeurer au service de l'humain et ne peut se faire au détriment des personnes ne disposant pas des compétences nécessaires.

Il rappelle, à cet égard, les données du baromètre de la Fondation Roi Baudouin, selon lesquelles 40 % des Belges âgés de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique.

L'intervenant mentionne en outre qu'environ 28 % des usagers doivent recourir à l'aide d'un tiers pour accéder aux services publics en ligne. Dans ce contexte, il considère que le projet permet de mieux garantir l'accès effectif aux services publics pour l'ensemble des citoyens, en particulier les plus vulnérables, et contribue à prévenir les risques de marginalisation liés à la fracture numérique. Il insiste sur le fait que celle-ci relève moins d'un problème d'accès que d'un problème d'usage, et qu'elle persistera malgré l'évolution technologique.

M. Nuino conclut en soulignant la portée sociale du projet de loi, qu'il qualifie de politique essentielle au regard des inégalités existantes, tout en relevant que celui-ci pourra encore être amélioré à l'avenir. Il réitère enfin ses remerciements à la ministre pour le travail réalisé.

Mme Nele Daenen (Vooruit) se réjouit que le projet de loi à l'examen touche au cœur de ce que devrait être une administration moderne et équitable: une administration qui reste accessible à tous. Personne ne nie les nombreux avantages de la numérisation. Les outils numériques simplifient les procédures, réduisent les délais d'attente et améliorent l'efficacité de l'administration.

Dans le même temps, on constate que tous les citoyens ne suivent pas cette évolution numérique au

aanzienlijke groep vormt een volledig digitale overheid vandaag veeleer een drempel dan een ondersteuning.

Het wetsontwerp beoogt een antwoord te bieden op de vraag hoe vooruitgang kan worden verzoend met inclusie, aldus het lid. Het legt federale overheidsdiensten de verplichting op om, naast digitale kanalen, minstens drie niet-digitale contactmogelijkheden aan te bieden. Dit is allerm minst een detail. Het voorstel vormt een concrete stap in de richting van een meer inclusieve overheid.

De Vooruitfractie onderschrijft deze doelstelling en steunt het wetsontwerp. De overheid mag burgers niet verplichten uitsluitend digitaal te communiceren wanneer een deel van de bevolking daardoor uit de boot valt. Toegang tot sociale rechten, fiscaliteit, gezondheidszorg en administratieve dienstverlening mag niet afhankelijk zijn van digitale vaardigheden of van het beschikken over de juiste apparatuur.

Tegelijk benadrukt mevrouw Daenen dat digitale inclusie verder reikt dan het behoud van fysieke loketten. Digitaal kwetsbare burgers moeten de nodige ondersteuning krijgen om stapsgewijs mee te evolueren. Begeleiding is daarbij essentieel. Een moderne overheid dient ook menselijk te blijven, waarbij technologie ten dienste staat van de burger en niet omgekeerd.

Hoewel de fractie het wetsontwerp ondersteunt, formuleert het lid nog enkele vragen.

Ten eerste: zullen de bijkomende controleopdrachten van de FOD BOSA worden uitgevoerd binnen de bestaande kredieten? Indien geen extra middelen worden vrijgemaakt, hoe wordt dan een effectieve controle gewaarborgd? Het is immers van belang te vermijden dat deze verplichtingen dode letter blijven door een gebrek aan controlecapaciteit.

Ten tweede bepaalt het ontwerp dat niet-digitale alternatieven geen bijkomende kosten mogen meebrengen. Wat is de concrete impact hiervan op de tarifiering bij overheidsbedrijven zoals de NMBS? Betekent dit dat prijsverschillen tussen digitaal en aan het loket aangekochte treintickets in de toekomst verdwijnen? Hoe zal deze bepaling worden geïnterpreteerd?

Ten derde laat het wetsontwerp toe af te wijken van klassieke niet-digitale kanalen indien gelijkwaardige alternatieven worden aangeboden. Hoe wordt die gelijkwaardigheid beoordeeld? Zal dit vooraf worden gecontroleerd of goedgekeurd? En welke concrete alternatieven komen hierbij in aanmerking?

même rythme. Pour un groupe non négligeable d'entre eux, une administration entièrement numérique constitue aujourd'hui davantage un obstacle qu'une aide.

Le projet de loi vise à apporter une réponse à la question de savoir comment concilier progrès et inclusion en imposant aux services publics fédéraux l'obligation de proposer, outre les canaux numériques, au moins trois moyens de contact non numériques. C'est loin d'être un détail. La proposition constitue une avancée concrète vers une administration plus inclusive.

Le groupe Vooruit souscrit à cet objectif et soutient le projet de loi. Les pouvoirs publics ne peuvent pas obliger les citoyens à communiquer exclusivement par voie numérique si ce canal exclut une partie de la population. L'accès aux droits sociaux, à la fiscalité, aux soins de santé et aux services administratifs ne peut dépendre des compétences numériques ou de la possession de l'appareillage adéquat.

Dans le même temps, Mme Daenen souligne que l'inclusion numérique va au-delà du simple maintien des guichets physiques. Les citoyens en situation de vulnérabilité numérique doivent bénéficier du soutien nécessaire pour évoluer progressivement. L'accompagnement est essentiel à cet égard. Une administration moderne doit également rester humaine. C'est la technologie qui doit être mise au service du citoyen et non l'inverse.

Bien que son groupe soutienne le projet de loi, la membre soulève quelques questions.

Premièrement: les missions de contrôle supplémentaires du SPF BOSA seront-elles réalisées dans le cadre des crédits existants? Si aucun moyen supplémentaire n'est dégagé, comment garantir un contrôle efficace? Il importe en effet d'éviter que ces obligations ne restent lettre morte en raison d'un manque de capacités de contrôle.

Deuxièmement, le projet prévoit que les alternatives non numériques ne doivent pas entraîner de coûts supplémentaires. Quel en sera l'impact concret sur la tarification des entreprises publiques telles que la SNCB? Est-ce à dire que les différences de prix entre les billets de train achetés en ligne et ceux achetés au guichet disparaîtront à l'avenir? Comment cette disposition sera-t-elle interprétée?

Troisièmement, le projet de loi autorise à s'écarter des canaux non numériques classiques si des alternatives équivalentes sont proposées. Comment cette équivalence sera-t-elle évaluée? Fera-t-elle l'objet d'un contrôle ou d'une approbation préalable? Et quelles alternatives concrètes seront prises en compte à cet égard?

Mevrouw Daenen besluit dat deze verduidelijkingen noodzakelijk zijn voor een correcte en consequente uitvoering van het wetsontwerp.

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) sluit zich aan bij de stelling dat het belangrijk is om, in tijden van voortschrijdende digitalisering en efficiëntieoefeningen, niet-digitale alternatieven te blijven aanbieden. Zij werpt de vraag op of deze alternatieven soms niet ten onrechte als overbodige luxe worden beschouwd. Voor veel burgers is een loket, een onthaalbalie of een rechtstreeks gesprek geen luxe, maar een noodzakelijke vorm van dienstverlening. Het gaat daarbij niet alleen om het dichten van de digitale kloof, maar ook om het versterken van het vertrouwen in de overheid en het bieden van menselijk contact, waaraan veel mensen nood hebben.

Zij spreekt dan ook haar steun uit voor het voorliggende wetsontwerp.

Mevrouw Grillaert verwijst voorts naar eerdere besprekingen in de commissie over het gebruik van chatbots, die vaak tot frustratie leiden. Zij acht het positief dat dit wetsontwerp kan bijdragen tot het voorzien van voldoende alternatieven.

Niettemin rijzen er volgens haar een aantal vragen. In de eerste plaats vraagt zij hoe de naleving van deze verplichtingen concreet zal worden opgevolgd en op welke wijze daarop zal worden toegezien.

Daarnaast wijst het lid erop dat de invoering van deze maatregelen budgettaire en organisatorische gevolgen kan hebben voor de betrokken diensten. Zij vraagt of deze impact voldoende in kaart is gebracht en of de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. In dat verband peilt zij ook naar de mogelijkheid om minimumnormen vast te leggen, zowel voor digitale als voor niet-digitale dienstverlening.

Verder merkt mevrouw Grillaert op dat op Vlaams niveau steeds meer wordt ingezet op telefonisch contact, waarbij ambtenaren worden aangemoedigd om vaker bereikbaar te zijn en oproepen te beantwoorden. Het voorliggende wetsontwerp gaat volgens haar nog een stap verder door drie niet-digitale alternatieven verplicht te maken.

Een bijkomend aandachtspunt betreft de evaluatie van de maatregelen. Zij informeert of hierin wordt voorzien en hoe die evaluatie zal worden georganiseerd. Meer bepaald vraagt zij op welke manier digitaal kwetsbare groepen daarbij kunnen worden betrokken.

Mme Daenen conclut que ces précisions sont nécessaires pour une mise en œuvre correcte et cohérente du projet de loi.

Mme Leentje Grillaert (cd&v) partage l'avis selon lequel il importe, en cette période de numérisation croissante et d'efforts de rationalisation, de continuer à proposer des alternatives non numériques. Elle se demande si ces alternatives ne sont pas parfois considérées à tort comme un luxe superflu. Pour de nombreux citoyens, un guichet, un comptoir d'accueil ou un entretien en face à face ne constituent pas un luxe, mais une forme indispensable de prestation de services. L'objectif n'est pas seulement de réduire la fracture numérique, mais aussi de renforcer la confiance dans les pouvoirs publics et d'offrir un contact humain, dont beaucoup de personnes ont besoin.

Elle exprime dès lors son soutien au projet de loi à l'examen.

Mme Grillaert renvoie également aux discussions qui ont eu lieu précédemment au sein de la commission concernant l'utilisation des chatbots, qui sont souvent source de frustration. Elle se félicite que le projet de loi à l'examen puisse contribuer à offrir de réelles alternatives.

Elle estime toutefois qu'une série de questions se posent à cet égard. D'abord, elle se demande comment le respect de ces obligations sera contrôlé concrètement et quelles mesures seront prises pour garantir ce contrôle.

Par ailleurs, la membre fait observer que la mise en œuvre des mesures à l'examen pourrait avoir des conséquences budgétaires et organisationnelles pour les services concernés. Elle demande si ces conséquences ont été suffisamment évaluées et si la qualité des services restera garantie. À cet égard, elle s'enquiert également de la possibilité de fixer des normes minimales, tant pour les services numériques que pour les services non numériques.

Mme Grillaert indique par ailleurs que les services publics flamands misent de plus en plus sur le contact téléphonique, les fonctionnaires étant encouragés à être plus souvent joignables et à répondre aux appels. Selon elle, le projet de loi à l'examen va encore plus loin en imposant trois alternatives non numériques.

Il conviendra également de consacrer l'attention nécessaire à l'évaluation des mesures. L'intervenante demande si cette évaluation est prévue et selon quelles modalités. Elle demande en particulier comment les groupes vulnérables sur le plan numérique pourront y être associés.

Tot slot wijst mevrouw Grillaert op de personeelstekorten waarmee veel gemeenten vandaag kampen. Zij vraagt of er in ondersteunende maatregelen of oplossingen wordt voorzien voor de lokale besturen. Hoewel dit veeleer tot de Vlaamse bevoegdheden behoort, benadrukt zij dat samenwerking tussen beleidsniveaus in dit verband aangewezen is.

B. Antwoorden van de minister

Mevrouw Vanessa Matz, minister van Modernisering van de Overheid, belast met Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, het Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid, beantwoordt de vragen van de leden.

Amendementen nrs. 1 tot 3 (DOC 56 1574/002)

De minister gaat eerst in op de amendementen van de heren Keuten en Van Lommel. Amendement nr. 1 (DOC 56 1574/002), dat de minimale kwaliteitsnormen in de toegankelijkheidsverklaring wil preciseren, acht zij overbodig. De mogelijkheid tot communicatie per brief en fysieke dienstverlening is immers reeds voorzien. Ook de verplichting om niet-digitale alternatieven duidelijk te vermelden in de toegankelijkheidsverklaring bestaat al. Volgens haar biedt het amendement dan ook geen bijkomende garanties en houdt het onvoldoende rekening met de operationele realiteit, waarbij verwerkingstermijnen kunnen variëren.

Wat amendement nr. 2 (DOC 56 1574/002) betreft, wijst zij op bestaande verplichtingen voor houders van een ondernemingsnummer om digitale kanalen, zoals de eBox en elektronische facturatie, te gebruiken. De Raad van State heeft bevestigd dat dit geen discriminatie vormt. Zij preciseert wel dat de begeleidingsverplichting in het ontwerp ook geldt voor deze groep.

Tot slot verwerpt zij amendement nr. 3 (DOC 56 1574/002), omdat de wet van 19 juli 2018 reeds voorziet in een controle- en verbeterprocedure, met audits, actieplannen en publieke rapportering. Volgens haar biedt die bestaande regeling voldoende antwoord op de bezorgdheden die in het amendement worden geuit.

Toepassingsgebied

Inzake het toepassingsgebied verduidelijkt de minister dat het wetsontwerp van toepassing is op de overheidsinstanties zoals gedefinieerd in artikel 3, punt 1, van de wet van 19 juli 2018. Het gaat met name om "elke

Mme Grillaert conclut en attirant l'attention sur les pénuries de personnel auxquelles de nombreuses communes sont actuellement confrontées. Elle demande si des mesures de soutien ou des solutions sont prévues pour les pouvoirs locaux. Bien que cette question relève plutôt des compétences flamandes, elle souligne que la coopération entre les différents niveaux de pouvoir est de mise dans ce contexte.

B. Réponses de la ministre

Mme Vanessa Matz, ministre de l'Action et de la Modernisation publiques, chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la Gestion immobilière de l'État, du Numérique et des Établissements scientifiques fédéraux, répond aux questions des membres.

Amendements n^{os} 1 à 3 (DOC 56 1574/002)

La ministre revient d'abord sur les amendements de MM. Keuten et Van Lommel. Elle estime que l'amendement n° 1 (DOC 56 1574/002) tendant à prévoir des normes de qualité minimales dans la déclaration sur l'accessibilité est superflu. En effet, la possibilité de communiquer par voie postale et de recourir à des points d'accueil physiques est déjà prévue. Il est par ailleurs obligatoire de mentionner clairement des alternatives non numériques dans la déclaration sur l'accessibilité. Elle estime dès lors que l'amendement n'offre aucune garantie supplémentaire et ne tient pas suffisamment compte de la réalité opérationnelle, dans laquelle les délais de traitement peuvent varier.

En ce qui concerne l'amendement n° 2 (DOC 56 1574/002), la ministre souligne que les titulaires d'un numéro d'entreprise ont déjà l'obligation d'utiliser des canaux numériques comme l'eBox et la facturation électronique. Le Conseil d'État a confirmé qu'il n'y avait pas de discrimination. Elle précise toutefois que l'obligation d'accompagnement visée dans le projet s'appliquera également à ce groupe.

Enfin, la ministre rejette l'amendement n° 3 (DOC 56 1574/002), dès lors que la loi du 19 juillet 2018 prévoit déjà une procédure de contrôle et d'amélioration incluant des audits, des plans d'action et la publication de rapports. Elle estime que la réglementation existante répond suffisamment aux préoccupations exprimées dans l'amendement.

Champ d'application

En ce qui concerne le champ d'application, la ministre précise que le projet de loi s'applique aux organismes du service public tels que définis à l'article 3, point 1., de la loi du 19 juillet 2018. Sont visés notamment "tout

federale overheidsdienst, elke federale programmatorische overheidsdienst, de federale politie, het Ministerie van Landsverdediging, de autonome overheidsbedrijven als bedoeld in artikel 1, § 4 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en elke instantie of elke dienst, al dan niet met rechtspersoonlijkheid, die van de federale overheid afhangt”.

Wat de autonome overheidsbedrijven betreft, geldt de verplichting onverkort voor onder meer Proximus, de NMBS, bnode en skeyes.

Er werd gekozen om de verplichtingen op te nemen in de wet van 19 juli 2018, met het oog op het behoud van een ruim toepassingsgebied en om aldus een inclusieve dienstverlening binnen alle federale diensten te waarborgen.

De minister is zich ten volle bewust van de moeilijkheden die gepaard kunnen gaan met inclusieve toegang tot bepaalde particuliere diensten die toch van essentieel belang zijn voor de burgers, met name in de bank- en de transportsector. De digitalisering is een natuurlijke evolutie van de hedendaagse samenleving en kan bovendien bijdragen aan een betere dienstverleningskwaliteit voor een deel van de consumenten. Bepaalde commerciële beslissingen kunnen leiden tot reële risico's op uitsluiting voor de meest kwetsbare groepen. Het staat elke onderneming vrij het eigen commercieel beleid te bepalen. De minister benadrukt echter dat de ondernemingen zich moeten houden aan het geldende wettelijke kader, met name op het stuk van non-discriminatie.

In bepaalde specifieke sectoren (de luchtvaartsector bijvoorbeeld) gelden bijzondere regels met betrekking tot de bescherming van en bijstand aan personen met een handicap, die strijdig kunnen zijn met bepaalde commerciële praktijken. Deze materies vallen in hoofdzaak onder de bevoegdheid van de minister van Mobiliteit, Klimaat en Ecologische Transitie enerzijds en de minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen anderzijds.

Aantal niet-digitale alternatieven

De minister geeft aan dat in het wetsontwerp volledig rekening is gehouden met de adviezen van Unia en van de NHRPH, alsook dat uitdrukkelijk wordt verduidelijkt dat de verplichting tevens meerdere niet-digitale kanalen betreft (fysiek onthaal, telefonisch contact, post).

Een dergelijke verduidelijking werd opgenomen om aan die adviezen tegemoet te komen, maar ook om

service public fédéral, tout service public fédéral de programmation, la police fédérale, le Ministère de la Défense, les entreprises publiques autonomes visées à l'article 1^{er}, § 4, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, ainsi que toute instance ou tout service, doté ou non de la personnalité juridique, relevant de l'administration fédérale”.

En ce qui concerne les entreprises publiques autonomes, les obligations prévues dans le projet de loi s'appliqueront pleinement à Proximus, la SNCB, bnode et skeyes, entre autres.

Le choix a été fait d'insérer les obligations dans la loi du 19 juillet 2018 afin de maintenir un champ d'application large et de garantir la prestation de services inclusifs par l'ensemble des services publics fédéraux.

La ministre est pleinement consciente des difficultés potentielles liées à un accès inclusif à certains services privés pourtant essentiels pour les citoyens, notamment dans les secteurs bancaire et des transports. La digitalisation constitue une évolution naturelle de la société contemporaine et elle peut, par ailleurs, contribuer à améliorer la qualité des services pour une partie des consommateurs. Certaines décisions commerciales peuvent engendrer des risques réels d'exclusion pour les publics plus vulnérables. Chaque entreprise demeure libre de déterminer sa propre politique commerciale. La ministre insiste néanmoins sur le fait que les entreprises sont tenues de respecter le cadre juridique en vigueur, notamment en matière de non-discrimination.

Dans certains secteurs spécifiques — tel que le secteur aérien —, des règles particulières relatives à la protection et à l'assistance des personnes handicapées sont d'application et peuvent entrer en tension avec certaines pratiques commerciales. Ces matières relèvent principalement de la compétence du ministre de la Mobilité, du Climat et de la Transition environnementale, d'une part, et du ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, d'autre part.

Nombre d'alternatives non numériques

La ministre indique que le projet de loi tient pleinement compte des avis d'Unia ainsi que de celui du CSNPH, et qu'il clarifie explicitement que l'obligation porte sur plusieurs canaux non numériques, à savoir un accueil physique, un service téléphonique et une voie postale.

Afin de répondre à ces avis mais également de tenir compte de la jurisprudence mentionnée de la Cour

rekening te houden met de vermelde rechtspraak van het Grondwettelijk Hof met betrekking tot de digitale transitie van de Brusselse overheidsinstanties. In dat arrest heeft het Grondwettelijk Hof geoordeeld dat er ook minstens drie niet-digitale kanalen (of gelijkwaardige maatregelen) moesten worden aangeboden. In de beschikking wordt meermaals de nadruk gelegd op die garantie van een drievoudige niet-digitale toegang, terwijl de kwestie van het aantal kanalen aanvankelijk niet aan de orde was.

Bovendien blijven, aldus de minister, de grondwettelijke beginselen van niet-discriminatie, gelijke behandeling en behoorlijk bestuur onverkort van toepassing, waarbij de toepassing ervan het bestaan van meerdere toegangskanalen vereist.

Om tegemoet te komen aan de aangehaalde aandachtspunten, werd het voorstel expliciet in tweede lezing in de Ministerraad voorgelegd; hierover kon een akkoord worden bereikt.

Wat de praktijk betreft, wordt erkend dat de beschikbaarheid van deze kanalen vandaag sterk verschilt van dienst tot dienst, wat kan leiden tot een gevoel van uitsluiting door gebrek aan toegang. Tegelijk heeft het onderzoek in het kader van de voorbereiding van het wetsontwerp ook een aantal goede praktijken aan het licht gebracht, zoals de huisbezoeken van de Federale Pensioendienst.

Daarmee beoogt de maatregel niet alleen het behoud van deze drie types kanalen en het benadrukken van de verantwoordelijkheid van de diensten om dergelijke toegang te blijven aanbieden, maar ook het bestendigen en verder verspreiden van reeds bestaande goede praktijken.

Gelijkwaardige alternatieve maatregelen

Het wetsontwerp voorziet ook in de mogelijkheid om gelijkwaardige alternatieve maatregelen te treffen. Die moeten niet-digitaal zijn en een dienstverleningsniveau garanderen dat ten minste gelijkwaardig is aan dat van de bij wet bepaalde kanalen. Wat die mogelijkheid betreft, wordt verwezen naar de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof, dat heeft bevestigd dat gelijkwaardige maatregelen treffen niet mag betekenen dat alle niet-digitale toegangswegen tot de overheidsdiensten verdwijnen. Het Grondwettelijk Hof verduidelijkt dat het aan de overheid staat, onder het toezicht van de rechter, om het begrip “niveau van dienstverlening dat ten minste gelijkwaardig is” te interpreteren, met inachtneming van de grondwettelijke normen en beginselen, waaronder het evenredigheidsbeginsel. De overheidsinstanties

constitutionnelle, relatief à la transition numérique des autorités publiques bruxelloises, une telle précision a été introduite. Dans cet arrêt, la Cour a estimé que la présence de trois canaux non numériques — ou de mesures équivalentes — était nécessaire. À plusieurs reprises, la décision insiste sur cette garantie d’un triple accès non numérique, alors même que la question du nombre de canaux n’était pas initialement soulevée.

La ministre précise en outre que les principes de non-discrimination, d’égalité de traitement et de bonne administration inscrits dans la Constitution restent pleinement applicables et que leur mise en œuvre nécessite l’utilisation de plusieurs canaux de communication.

Afin de répondre aux points d’attention précités, la ministre a demandé expressément que le projet soit soumis à une deuxième lecture au sein du Conseil des ministres et un accord a pu être trouvé à cet égard.

En ce qui concerne la pratique, la ministre reconnaît que la disponibilité actuelle de ces canaux diffère fortement d’un service à l’autre, ce qui peut entraîner un sentiment d’exclusion, faute d’accès. Parallèlement, les études réalisées dans le cadre de la préparation du projet de loi ont également mis certaines bonnes pratiques en évidence, par exemple les visites à domicile du Service fédéral des Pensions.

Le projet ne vise dès lors pas seulement à pérenniser ces trois types de canaux et à souligner que les services publics visés ont la responsabilité de continuer à offrir un tel accès, mais aussi à consolider et à étendre certaines bonnes pratiques existantes.

Mesures alternatives équivalentes

Le projet de loi prévoit aussi la possibilité de recourir à des mesures alternatives équivalentes. Celles-ci doivent toutefois demeurer non numériques et garantir un niveau de service au moins équivalent à celui des canaux prévus par la loi. S’agissant de cette faculté, il est renvoyé à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, qui a confirmé que l’adoption de mesures équivalentes ne peut supprimer toute voie d’accès non numérique aux services publics. La Cour précise qu’il appartient à l’administration, sous le contrôle du juge, d’interpréter la notion de “niveau de service au moins équivalent”, dans le respect des principes constitutionnels, notamment de proportionnalité. Les administrations doivent garantir la disponibilité des trois types de canaux, tout en pouvant prévoir des modalités alternatives assurant un niveau

moeten ervoor zorgen dat de drie soorten kanalen beschikbaar zijn, en kunnen tegelijkertijd alternatieve regelingen treffen die een gelijkwaardig niveau van dienstverlening garanderen, zoals gedecentraliseerde posten of ambulante bezoeken.

Kwaliteit van de diensten

Het wetsontwerp bevat geen specifieke kwaliteitsvoorwaarden, zoals vaste tijdsblokken of welbepaalde termijnen. Dat neemt niet weg dat de niet-digitale alternatieven voor de burgers reële en geloofwaardige opties moeten zijn.

In dat verband heeft het Grondwettelijk Hof ook benadrukt dat de invoering van inclusieve maatregelen binnen de overheidsdiensten inderdaad betrekking heeft op het recht op gelijke toegang tot de overheidsdiensten, met inachtneming van de beginselen van gelijkheid en non-discriminatie.

In het licht daarvan heeft de controle door de FOD Beleid en Ondersteuning niet alleen tot doel na te gaan of die kanalen formeel bestaan, maar ook of ze in de praktijk naar behoren functioneren. Zo kan contact per telefoon als niet-conform worden beschouwd wanneer de burger in de praktijk de dienst niet kan bereiken of geen bevredigend antwoord op zijn vragen verkrijgt.

Geen meerkosten

Het wetsontwerp bepaalt uitdrukkelijk dat het gebruik van een niet-digitaal kanaal de gebruiker niets extra mag kosten. Met andere woorden, als hij ervoor kiest een of andere handeling langs niet-digitale weg te stellen, dan mag de betrokken overheidsinstantie de meerkosten niet doorrekenen.

Geen enkele procedure is natuurlijk volledig kosteloos: net zoals een internetabonnement nodig is om toegang te hebben tot onlinediensten, is een telefoonabonnement vereist om telefonisch contact te kunnen opnemen met die diensten. Dat soort indirecte kosten vallen evenwel niet binnen de toepassingssfeer van het wetsontwerp.

Specifiek met betrekking tot online aangekochte treintickets strookt de praktijk om een ander tarief aan te rekenen naargelang van het gebruikte kanaal niet met de strekking van de in uitzicht gestelde wet, namelijk dat niet-digitale alternatieven niets extra mogen kosten.

de service equivalent, telles que des permanences décentralisées ou des services itinérants.

Qualité des services

Le projet de loi ne prévoit pas, en tant que tel, de conditions de qualité spécifiques telles que des plages horaires fixes ou des délais déterminés. Il n'en demeure pas moins que les alternatives non numériques doivent constituer, pour les citoyens, des options réelles et crédibles.

À cet égard, la Cour constitutionnelle a également souligné que, lorsqu'il est question de mesures d'inclusion au sein des services publics, c'est bien le droit à un accès égal aux services publics qui est en jeu, dans le respect des principes d'égalité et de non-discrimination.

Dans cette perspective, le contrôle exercé par le SPF BOSA vise non seulement à vérifier l'existence formelle de ces canaux, mais aussi leur effectivité concrète. Ainsi, un canal téléphonique peut, par exemple, être considéré comme non conforme lorsqu'il empêche en pratique le citoyen de joindre le service ou d'obtenir une réponse satisfaisante à ses questions.

Pas de surcoût

Concernant la question d'un éventuel surcoût lié à l'utilisation d'un canal non numérique, le projet de loi précise expressément qu'un tel recours ne peut pas entraîner de coût supplémentaire pour l'utilisateur. Autrement dit, le choix d'effectuer une démarche par un autre canal que le canal numérique ne peut donner lieu à la facturation d'un surcoût par l'organisme public concerné.

Il est toutefois relevé qu'aucune procédure n'est entièrement gratuite: de la même manière qu'un abonnement internet est nécessaire pour accéder aux services en ligne, un abonnement téléphonique est requis pour contacter ces services par téléphone. De tels coûts indirects n'entrent cependant pas dans le champ d'application du projet de loi.

En ce qui concerne plus spécifiquement les billets de train achetés en ligne, la pratique consistant à appliquer un tarif différent selon le canal utilisé ne répond pas à l'exigence prévue par la loi, dès lors que celle-ci impose que les alternatives non numériques soient accessibles sans surcoût.

Naleving van de wettelijke verplichtingen

Wat de naleving van de in het wetsontwerp vervatte verplichtingen betreft, wordt verduidelijkt dat burgers elke tekortkoming in een procedure of bij een instantie kunnen melden aan de FOD BOSA. Die meldingen worden mee in aanmerking genomen om de controlesteekproef te bepalen. Daarnaast zullen de burgers via een apart bericht worden ingelicht over de nadere praktische regels. Er zal langs zowel digitale als niet-digitale weg melding kunnen worden gedaan. Burgers zullen zich dus ook telefonisch, per brief of aan het loket tot de FOD BOSA kunnen richten.

Begrotingsweerslag

Volgens de minister zullen de besturen geen noemenswaardige aanpassingen moeten doen met de invoering van de ontworpen maatregelen. Ze moeten de algemene beginselen van goed bestuur immers nu al naleven. De beoogde wettelijke waarborg heeft in de eerste plaats tot doel de verplichting om een veelheid aan communicatiekanalen aan te bieden en het daaraan gekoppelde controlesysteem te verduidelijken en aan te scherpen. In dat verband zullen de overheden binnen hun thans beschikbare budgetten die kanalen blijven aanbieden en zo nodig uitbreiden.

Aangezien de FOD BOSA reeds toezicht houdt op de tenuitvoerlegging van de wet van 19 juli 2018, zal dat toezicht worden uitgebreid en aangepast aan de nieuwe verplichtingen. Voor 2026 wordt geen extra budget vrijgemaakt.

Digitale kloof vs. digitale kwetsbaarheid

De minister bevestigt dat er inderdaad een verschil is tussen een digitale kloof en digitale kwetsbaarheid. Volgens de Barometer "Digitale Inclusie" van de Koning Boudewijnstichting bevindt 40 % van de Belgen zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid.

De minister benadrukt dat het in die context geen oplossing kan zijn om mensen tot aanpassing te dwingen. Uit de reacties van burgers, verenigingen en actoren in het veld blijkt een zekere ontevredenheid over de digitalisering van de overheidsdiensten. Die ontevredenheid duidt niet op een afwijzing van vooruitgang, maar wel op bezorgdheid over de effectieve en billijke toegang tot rechten en essentiële diensten.

In het bijzonder mensen die digitaal kwetsbaar zijn, hebben onvoldoende kennis van digitale hulpmiddelen. Zij kunnen bij het afhandelen van administratieve zaken tegen concrete hindernissen aanlopen. Als die niet

Respect des obligations légales

S'agissant du respect des obligations prévues par le projet de loi, il est précisé que les citoyens pourront signaler au SPF BOSA les manquements constatés au sein de certaines procédures ou organismes. Ces signalements seront pris en compte dans la détermination de l'échantillon de contrôle, tandis qu'une communication spécifique informera les citoyens des modalités pratiques. L'introduction des alertes sera possible tant par des voies numériques que non numériques. Ainsi, les citoyens pourront également s'adresser au SPF BOSA par téléphone, par courrier ou via le guichet.

Impact budgétaire

Selon la ministre, l'intégration des mesures en projet ne devrait pas entraîner d'adaptations significatives pour les administrations, celles-ci étant déjà tenues de respecter les principes généraux de bonne administration. L'ajout de cette garantie légale vise avant tout à clarifier et à renforcer l'obligation de diversification des canaux de communication, ainsi que le dispositif de contrôle qui y est lié. Dans ce contexte, les administrations continueront à déployer ces canaux, le cas échéant en les renforçant, dans le cadre de leurs moyens budgétaires existants.

Le SPF BOSA assurant déjà le contrôle de la mise en œuvre de la loi du 19 juillet 2018, celui-ci sera étendu et adapté aux nouvelles obligations introduites. Pour l'année 2026, aucun budget supplémentaire n'est prévu.

Fracture numérique versus vulnérabilité numérique

La ministre confirme qu'il convient d'opérer une distinction entre fracture numérique et vulnérabilité numérique. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 40 % des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique.

Dans ce contexte, la ministre souligne que la réponse ne peut pas consister à contraindre ces personnes à s'adapter. Les retours émanant des citoyens, des associations et des acteurs de terrain font état d'une certaine insatisfaction face à la digitalisation des services publics. Cette insatisfaction ne traduit pas un refus du progrès, mais bien une inquiétude quant à l'accès effectif et équitable aux droits et aux services essentiels.

En particulier, les personnes en situation de vulnérabilité numérique maîtrisent insuffisamment les outils numériques. Elles peuvent se heurter à des obstacles concrets dans l'accomplissement de démarches

worden weggenomen, kan dat een gevoel van uitsluiting scheppen.

Daarnaast variëren de werkwijzen naargelang van de overheidsdienst. Hoewel sommige instanties inclusieve systemen hebben uitgebouwd, zoals fysiek toegankelijke onthaallocaties of individuele begeleiding, zijn die initiatieven nog onvoldoende bekend of te beperkt verspreid.

Het feit dat er tot op heden geen duidelijk en bindend wettelijk kader bestond, heeft er wellicht toe bijgedragen dat niet-digitale toegang als ondergeschikt of zelfs optioneel werd beschouwd. Dit wetsontwerp beoogt daarop in te spelen door te voorzien in universele, voorspelbare en kwalitatief hoogwaardige toegang tot alle overheidsdiensten. Uiteindelijk komt het erop aan te erkennen dat de digitale transitie enkel billijk kan zijn als zij inclusief is en dat de overheid in staat moet zijn om elke burger, zonder uitzondering, te begeleiden bij de uitoefening van zijn rechten.

Inwerkingtreding

De minister bevestigt dat de termijn voor de inwerkingtreding van de toekomstige wet is vastgesteld op tien dagen na de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*. De beoogde verplichtingen zijn als dusdanig niet nieuw voor de overheidsdiensten, wat die termijn rechtvaardigt. Bovendien hoopt de minister dat het verbeteringsproces snel van start gaat, opdat de eerste controles binnen ongeveer een jaar kunnen plaatsvinden.

Evaluatie?

Er is geen formele evaluatie van het wetsontwerp gepland; de FOD BOSA zal de tenuitvoerlegging ervan evenwel regelmatig opvolgen.

Conclusie

Ter afsluiting van haar antwoorden over de inhoud van het wetsontwerp herinnert de minister eraan dat de door haar gedragen digitale transitie de mens centraal stelt. Ze benadrukt dat die transitie iedereen, ongeacht zijn of haar niveau, de kans moet geven de digitale hulpmiddelen te beheersen en ten volle aan de digitalisering deel te nemen. Dat geldt niet alleen voor burgers die al vertrouwd zijn met die technologieën, maar ook voor mensen in een precaire situatie, kwetsbare personen of ouderen, die zonder aangepaste begeleiding gemarginaliseerd dreigen te worden.

De minister benadrukt dat digitalisering een optie moet blijven en geen verplichting, met respect voor ieders vrijheid. Ze wijst erop dat de modernisering van de

administraties. Lorsque ces obstacles persistent, ils sont de nature à engendrer un sentiment d'exclusion.

À cela s'ajoute l'hétérogénéité des pratiques entre administrations. Si certaines ont développé des dispositifs inclusifs, tels que des accueils physiques accessibles ou des accompagnements individualisés, ces initiatives demeurent encore insuffisamment connues ou généralisées.

L'absence, jusqu'à présent, d'un cadre légal clair et contraignant a pu contribuer à considérer l'accès non numérique comme secondaire, voire facultatif. Ce projet de loi vise à y répondre en prévoyant un accès universel, prévisible et de qualité à l'ensemble des services publics. Il s'agit, en définitive, de reconnaître que la transition numérique ne peut être équitable que si elle est inclusive et que l'administration doit être en mesure d'accompagner chaque citoyen, sans exception, dans l'exercice de ses droits.

Entrée en vigueur

La ministre confirme que le délai d'entrée en vigueur de la future loi est fixé à dix jours suivant sa publication au *Moniteur belge*. Les obligations concernées ne sont en soi pas nouvelles pour les administrations, ce qui justifie ce délai. Par ailleurs, elle souhaite que le processus de renforcement s'enclenche rapidement, de sorte que les premiers contrôles puissent intervenir dans un délai d'environ un an.

Évaluation?

Aucune évaluation formelle du projet de loi n'est prévue; un suivi régulier de sa mise en œuvre sera toutefois assuré par le SPF BOSA.

Conclusion

Pour conclure ses réponses sur le contenu du projet de loi, la ministre rappelle que la transition numérique qu'elle porte est centrée sur l'humain. Elle souligne que celle-ci doit permettre à chacun, quel que soit son niveau, de maîtriser les outils numériques et d'y participer pleinement. Cela concerne non seulement les citoyens déjà familiers avec ces technologies, mais aussi les personnes précaires, vulnérables ou âgées, qui risqueraient d'être marginalisées en l'absence de mesures d'accompagnement adaptées.

La ministre insiste sur le fait que la numérisation doit rester une faculté et non une obligation, dans le respect de la liberté de chacun. Elle précise que la

overheidsdiensten niet ten koste mag gaan van degenen die geen gebruik kunnen of willen maken van digitale hulpmiddelen. Volgens haar is het wetsontwerp net bedoeld om concreet aan die doelstellingen te voldoen.

Tot slot maakt zij van de gelegenheid gebruik om de sector, en in het bijzonder de coalitie rond Lire et Écrire, te danken voor de constructieve samenwerking met haar kabinet. Zij geeft aan dat zoveel mogelijk rekening werd gehouden met de opmerkingen die over het wetsontwerp werden geformuleerd.

C. Replieken en bijkomende antwoorden

De heer Michael Freilich (N-VA) geeft aan dat er op een belangrijk punt een verschillend inzicht bestaat, met name wat betreft de interpretatie van het arrest van het Grondwettelijk Hof.

Hij citeert uitdrukkelijk dat het Hof stelt dat de aangehaalde referentienormen geen specifieke inhoudelijke verplichtingen opleggen inzake niet-digitale toegang tot overheidsdiensten, maar wel de invoering van afdoende maatregelen impliceren die gelijke toegang waarborgen. Volgens hem maakt het Hof daarbij duidelijk dat de Grondwet geen bepaald aantal kanalen voorschrijft. De voorliggende zaak had bovendien geen betrekking op de vraag of één dan wel drie kanalen noodzakelijk zijn, maar op de Brusselse beleidskeuze om drie kanalen te voorzien en de eventuele alternatieven daarbij. Hij besluit dat dit arrest volgens hem toelaat om te stellen dat één kanaal volstaat.

Daarnaast komt hij terug op de vraag naar de kostprijs. Hij merkt op dat hij eerder heeft gevraagd naar budgettaire ramingen van de verplichting om drie kanalen aan te bieden, maar dat hij daar geen concreet antwoord op heeft gekregen. Hij benadrukt dat deze maatregel gepaard gaat met aanzienlijke kosten en dat het essentieel is zicht te krijgen op zowel de totale kost als het verschil tussen één en drie verplichte kanalen.

Ten slotte wijst hij op de positie van de autonome overheidsbedrijven. Hij vraagt of hierover overleg is geweest met onder meer bnode en Proximus, die opereren in een competitieve markt waarin andere spelers niet aan dezelfde verplichtingen onderworpen zijn. Hij informeert naar hun standpunt ter zake.

De heer Freilich besluit dat zijn fractie het wetsontwerp, als loyale coalitiepartner, zal steunen.

modernisation de l'administration ne peut se faire au détriment de celles et ceux qui ne sont pas en mesure, ou ne souhaitent pas, recourir aux outils numériques. Selon elle, le projet de loi vise précisément à répondre concrètement à ces objectifs.

Elle profite enfin de l'occasion pour remercier le secteur, et en particulier la coalition constituée autour de Lire et Écrire, pour la collaboration constructive menée avec son cabinet. Elle indique qu'il a été tenu compte, autant que possible, des remarques qu'ils avaient formulées à l'égard du projet.

C. Répliques et réponses complémentaires

M. Michael Freilich (N-VA) fait observer qu'il existe une divergence de vues sur un point important, à savoir l'interprétation de l'arrêt précité de la Cour constitutionnelle.

L'intervenant cite explicitement l'arrêt de la Cour, selon lequel les normes de référence visées n'imposent pas, en soi, un contenu et des modalités précis relatifs à un accès non numérique aux services publics, mais impliquent la mise en place de mesures suffisantes qui garantissent un égal accès aux services publics. Selon lui, la Cour précise clairement que la Constitution n'impose pas un nombre de canaux déterminé. En outre, l'affaire en cause ne concernait pas la question de savoir s'il convient de prévoir un ou trois canaux, mais le choix politique de la Région de Bruxelles-Capitale de prévoir trois canaux et les éventuelles alternatives. Il conclut que, selon lui, cet arrêt permet d'affirmer qu'un seul canal suffit.

Le membre revient ensuite sur la question du coût. Il fait observer qu'il avait précédemment demandé des estimations budgétaires concernant l'obligation de proposer trois canaux, mais qu'il n'avait pas obtenu de réponse concrète à ce sujet. Il souligne que cette mesure entraînera des coûts considérables et qu'il est essentiel d'avoir une vision claire tant du coût total que de la différence entre un et trois canaux obligatoires.

Enfin, l'intervenant évoque la situation des entreprises publiques autonomes. Il demande si des concertations ont eu lieu à ce sujet, notamment avec bnode et Proximus, qui opèrent sur un marché concurrentiel où d'autres acteurs ne sont pas soumis aux mêmes obligations. Il s'enquiert de leur position à cet égard.

M. Freilich conclut en indiquant que son groupe, en tant que partenaire loyal de la coalition, soutiendra le projet de loi.

De heer Dieter Keuten (VB) benadrukt dat een verschil van inzicht blijft bestaan met betrekking tot zijn amendementen (DOC 56 1574/002).

Amendement nr. 1 beoogt bijkomende garanties in te bouwen, zoals fysieke onthaalmogelijkheden op afspraak, duidelijke openingsuren en responstermijnen. Ook al erkent hij de operationele beperkingen, meent hij dat minstens een bevestiging van ontvangst steeds haalbaar moet zijn.

Voorts betreurt het lid dat het ontwerp zich beperkt tot burgers en geen rekening houdt met zelfstandigen en vzw's. Volgens hem wordt zo een kans gemist om de digitale kloof breder aan te pakken. Hij vindt dat de minister zich te sterk beroept op bestaande regelgeving en hoopt dat begeleidingsverplichtingen, in het kader van eBox en elektronische facturatie, in de praktijk effectief worden toegepast.

Wat amendement nr. 3 betreft, acht hij de controle in de wet van 19 juli 2018 te vrijblijvend. Hij pleit voor een verplichte remediëring bij vastgestelde tekortkomingen binnen drie maanden en voor transparante rapportering. Zijn fractie zal daarom een tweede lezing vragen om die bestaande regeling grondig te analyseren.

Tot slot noemt hij de voorziene inwerkingtreding van 10 dagen ambitieus en kondigt hij aan de uitvoering nauwgezet op te volgen. Hij bevestigt dat zijn fractie het ontwerp in principe steunt, maar zich verzet tegen artikel 4, omdat ondernemers volgens hem ten onrechte buiten het toepassingsgebied vallen.

De heer Patrick Prévot (PS) prijst de inzet van de verenigingssector en het middenveld en benadrukt dat al vanaf het voorontwerp van wet rekening werd gehouden met de boodschap van de 429 verenigingen in hun open brief, wat hij zeer op prijs stelt. Hij beklemtoont hoe belangrijk het is te blijven luisteren en vindt de weigering om naar externe bijdragen te luisteren – iets wat in de politiek maar al te vaak voorkomt – een kwalijke praktijk. Hij roept zijn collega's dan ook op zich door de hier getoonde houding te laten inspireren.

De spreker herinnert eraan dat de overheidsbedrijven wel degelijk onder het toepassingsgebied van de tekst vallen. In dat verband heeft hij de minister vragen gesteld over de NMBS met betrekking tot specifieke aspecten die onder haar bevoegdheid vallen. Hij merkt op dat hij haar ook vragen had kunnen stellen over andere overheidsbedrijven, zoals Proximus, bnode of skeyes.

M. Dieter Keuten (VB) souligne qu'une divergence de vues persiste en ce qui concerne ses amendements (DOC 56 1574/002).

L'amendement n° 1 tend à prévoir des garanties supplémentaires, telles que des possibilités d'accueil physique sur rendez-vous, des heures d'ouverture claires et des délais de réponse. Bien que l'intervenant ait conscience des limites opérationnelles, il estime qu'un accusé de réception doit à tout le moins toujours pouvoir être envoyé.

Le membre regrette en outre que le projet de loi à l'examen se limite aux citoyens et ne tienne compte ni des indépendants ni des ASBL. Il estime qu'une occasion est ainsi manquée de s'attaquer plus largement à la fracture numérique. Il considère que la ministre invoque de manière excessive la réglementation existante et espère que les obligations d'accompagnement, dans le cadre de l'eBox et de la facturation électronique, seront effectivement appliquées dans la pratique.

S'agissant de l'amendement n° 3, le membre estime que le contrôle prévu dans la loi du 19 juillet 2018 est trop peu contraignant. Il prône une remédiation obligatoire dans les trois mois en cas de manquements constatés et un rapportage transparent. C'est pourquoi le groupe de l'intervenant demandera une deuxième lecture afin d'analyser de manière approfondie la réglementation existante.

Enfin, il qualifie d'ambitieux le délai de dix jours prévu pour l'entrée en vigueur et annonce qu'il suivra de près la mise en œuvre. Il confirme que son groupe soutient le projet en principe, mais s'oppose à l'article 4, car il estime que les entrepreneurs ont été à tort exclus du champ d'application.

M. Patrick Prévot (PS) salue la mobilisation du secteur associatif et de la société civile et souligne que le message des 429 associations, exprimé via la carte blanche, a été pris en compte depuis l'avant-projet, ce qu'il apprécie. Il insiste sur l'importance de rester à l'écoute et considère que le refus, trop souvent constaté en politique, d'entendre les contributions extérieures constitue une mauvaise pratique. Il invite dès lors ses collègues à s'inspirer de cette attitude.

L'intervenant rappelle que les entreprises publiques relèvent bien du champ d'application du texte. C'est à ce titre qu'il a interrogé la ministre sur la SNCB, sur des aspects précis relevant de ses compétences. Il note qu'il aurait également pu l'interroger au sujet d'autres entreprises publiques telles que Proximus, bnode ou skeyes.

Met betrekking tot de meerprijs van de tickets aan het loket ten opzichte van tickets die via een app worden aangeschaft, herinnert hij eraan dat het wetsontwerp gelijkheid tussen consumenten beoogt, wat ervoor zou moeten zorgen dat dergelijke verschillen verdwijnen. Hij hoopt dat de NMBS haar prijzen afstemt op de laagste tarieven.

Hij dankt de minister voor de bevestiging dat meldingen bij de FOD BOSA zowel digitaal als niet-digitaal kunnen worden ingediend.

Samengevat beschouwt hij het wetsontwerp als een positieve eerste stap, die verder moet worden uitgediept. Hij kondigt zijn steun aan bij stemming.

In antwoord op de opmerkingen van de heer Freilich verduidelijkt *de minister* dat de door het Grondwettelijk Hof onderzochte argumenten geen betrekking hadden op het aantal niet-digitale kanalen. Het Hof wijst er niettemin meermaals op dat die toegangskanalen, of gelijkwaardige maatregelen, tot doel hebben gelijke toegang tot overheidsdiensten te waarborgen, met inachtneming van de beginselen van gelijkheid en non-discriminatie.

De concrete uitvoering hangt af van elke administratie en bouwt doorgaans voort op bestaande systemen. Een globale kostenraming werd niet noodzakelijk geacht.

Er werden reeds contacten gelegd met de openbare ondernemingen, bevestigt de minister. Deze verplichtingen gelden binnen de publieke opdracht van deze instellingen.

Met betrekking tot de opmerkingen van de heer Keuten erkent zij de bezorgdheid rond personen met een ondernemingsnummer. Deze keuze vloeit echter voort uit andere wettelijke bepalingen. Zij benadrukt dat niemand uit de boot valt, aangezien een specifieke begeleidingsverplichting wordt voorzien, zowel voor burgers als voor personen die optreden als houder van een ondernemingsnummer.

In antwoord op een bijkomend punt van de heer Prévot stelt zij dat, indien de FOD BOSA bij een controle vaststelt dat het verbod op meerkosten niet wordt nageleefd, de betrokken instantie niet als conform de wet kan worden beschouwd. In dat geval worden overlegmomenten en een verbeterplan uitgewerkt met de gecontroleerde organisatie.

Concernant le surcoût des billets achetés au guichet par rapport à ceux acquis via une application, il rappelle que le projet vise l'égalité entre consommateurs, ce qui devrait conduire à la disparition de telles différences. Il exprime le souhait que la SNCB s'aligne sur les tarifs les plus bas.

Il remercie la ministre pour la confirmation que les signalements au SPF BOSA pourront être introduits tant par voie numérique que non numérique.

En conclusion, il considère le projet comme un premier pas positif, appelé à être approfondi, et annonce qu'il le soutiendra lors du vote.

La ministre précise, en réponse aux remarques de M. Freilich, que les arguments examinés par la Cour constitutionnelle ne portaient pas sur le nombre de canaux non numériques. La Cour rappelle néanmoins à plusieurs reprises que ces voies d'accès, ou des mesures équivalentes, visent à garantir un égal accès aux services publics, dans le respect des principes d'égalité et de non-discrimination. Elle estime que ces principes ne peuvent pas être appliqués par le biais d'une alternative unique. Le choix de trois canaux non numériques a été retenu par le gouvernement et réalisé dans les limites des moyens disponibles.

La mise en œuvre concrète dépendra de chaque administration et s'inscrira généralement dans le prolongement des systèmes existants. Une estimation globale des coûts n'a pas été jugée nécessaire.

La ministre confirme que des contacts ont déjà été pris avec les entreprises publiques. Ces obligations s'inscrivent dans le cadre de la mission de service public de ces organismes.

En ce qui concerne les observations de M. Keuten, elle reconnaît les inquiétudes concernant les titulaires d'un numéro d'entreprise. Ce choix découle toutefois d'autres dispositions légales. Elle souligne que personne ne sera laissé pour compte, puisqu'une obligation d'accompagnement spécifique est prévue, tant pour les citoyens que pour les personnes qui agissent en tant que titulaires d'un numéro d'entreprise.

En réponse à un point supplémentaire soulevé par M. Prévot, elle indique que si, lors d'un contrôle, le SPF BOSA constate que l'interdiction des surcoûts n'est pas respectée, l'organisme concerné pourra être considéré comme non conforme à la loi. Dans ce cas, des concertations et un plan d'amélioration seront élaborés avec l'organisation contrôlée.

Tot slot gaat de minister in op de vraag naar evaluatie, onder meer van mevrouw Grillaert. Zij acht het wenselijk dat het Parlement kennis kan nemen van het jaarlijkse rapport van de FOD BOSA. Zij staat er dan ook voor open om binnen een jaar een debat te organiseren over dit verslag, zoals dat reeds gebeurt voor de controle op de toegankelijkheid van overheidswebsites. Dit past volgens haar binnen de parlementaire controlefunctie.

De heer Dieter Keuten (VB) dankt de minister voor de toelichting over de begeleidingsverplichting en hoopt dat deze correct wordt toegepast.

Hij benadrukt het principe dat burgers geen extra kosten mogen dragen bij niet-digitale contacten en over drie analoge kanalen moeten beschikken. Waarom wordt dit principe, dat hij onderschrijft, niet doorgetrokken naar ondernemers, kmo's en vzw's, die nu wel bijkomende kosten kunnen worden aangerekend?

III. — ARTKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

HOOFDSTUK 1

Algemene bepaling

Artikel 1

Dit artikel betreft de grondwettelijke bevoegdheidsgrondslag.

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

HOOFDSTUK 2

Wijziging van de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties.

Art. 2 en 3

Over deze artikelen worden geen opmerkingen gemaakt.

De artikelen 2 en 3 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Enfin, la ministre aborde la demande d'évaluation formulée notamment par Mme Grillaert, qui estime souhaitable que le Parlement puisse prendre connaissance du rapport annuel du SPF BOSA. La ministre se montre disposée à organiser, d'ici un an, un débat sur ce rapport, comme c'est déjà le cas pour le contrôle de l'accessibilité des sites web publics. Elle considère que ce débat s'inscrit dans le cadre de la fonction de contrôle parlementaire.

M. Dieter Keuten (VB) remercie la ministre pour l'explication qu'elle a apportée au sujet de l'obligation d'accompagnement et espère que celle-ci sera dûment appliquée.

Il souligne le principe selon lequel les citoyens ne peuvent pas supporter de frais supplémentaires en cas de contacts non numériques et doivent disposer de trois canaux alternatifs. Pourquoi ce principe, auquel l'intévenant souscrit, n'est-il pas étendu aux entrepreneurs, aux PME et aux ASBL, qui pourront désormais se voir facturer des frais supplémentaires?

III. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

CHAPITRE 1^{ER}

Disposition générale

Article 1^{er}

Cet article fixe le fondement constitutionnel de la compétence.

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

CHAPITRE 2

Modification de la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Art. 2 et 3

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

Les articles 2 et 3 sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 4

Dit artikel beoogt de invoeging van een artikel 8/1.

De heren Dieter Keuten en Reccino Van Lommel (VB) dienen amendement nr. 2 (DOC 56 1574/002) in, dat ertoe strekt, in het ontworpen artikel 8/1, § 1, de woorden “voor burgers, handelend in die hoedanigheid” te vervangen door de woorden “voor natuurlijke personen, met inbegrip van natuurlijke personen die handelen in hun hoedanigheid van houder van een ondernemingsnummer, en voor verenigingen zonder winstoogmerk (vzw’s)”.

De heren Dieter Keuten en Reccino Van Lommel (VB) dienen voorts amendement nr. 1 (DOC 56 1574/002) in, dat ertoe strekt, in het ontworpen artikel 8/1, paragraaf 2 te vervangen als volgt:

“§ 2. De overheidsinstanties passen de in paragraaf 1 bedoelde mogelijkheden aan op basis van hun diensten, hun administratieve procedures en hun doelgroep.

De in paragraaf 1 bedoelde niet-digitale mogelijkheden voldoen ten minste aan de volgende voorwaarden:

1° een telefonische contactmogelijkheid die bereikbaar is tijdens de normale openingsuren van de betrokken dienst;

2° de mogelijkheid om schriftelijke communicatie per post te verzenden en te ontvangen;

3° indien de aard van de dienstverlening dit vereist, een fysieke onthaalmogelijkheid, al dan niet op afspraak;

4° duidelijke bekendmaking van de beschikbare contactmogelijkheden, openingsuren en eventuele responstermijnen in de toegankelijkheidsverklaring bedoeld in artikel 7 en op de website van de betrokken overheidsinstantie.

5° een maximale responstermijn van 10 werkdagen voor telefonische en postale vragen.

De Koning kan, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, nadere regels vaststellen inzake de minimale kwaliteits- en bereikbaarheidsvereisten van de in dit artikel bedoelde niet-digitale mogelijkheden. Deze regels worden om de twee jaar geëvalueerd en gerapporteerd aan het Parlement.”

Art. 4

Cet article vise à insérer un article 8/1.

MM. Dieter Keuten et Reccino Van Lommel (VB) présentent l’amendement n° 2 (DOC 56 1574/002) tendant à remplacer, dans l’article 8/1, § 1^{er}, proposé, les mots “pour les citoyens agissant en cette qualité” par les mots “pour les personnes physiques, y compris les personnes physiques agissant en leur qualité de titulaire d’un numéro d’entreprise et pour les associations sans but lucratif (ASBL)”.

MM. Dieter Keuten et Reccino Van Lommel (VB) présentent ensuite l’amendement n° 1 (DOC 56 1574/002) tendant à remplacer, dans l’article 8/1 proposé, le § 2 par ce qui suit

“§ 2. Les organismes du secteur public adaptent les possibilités visées au § 1^{er} en fonction de leur service, de leurs procédures administratives et de leur groupe cible.

Les possibilités non numériques visées au § 1^{er} remplissent au moins les conditions suivantes:

1° possibilité de prendre contact par téléphone pendant les heures d’ouverture habituelles du service concerné;

2° possibilité d’envoyer et de recevoir des communications écrites par voie postale;

3° si la nature du service l’exige, possibilité d’accueil physique, sur rendez-vous ou non;

4° communication claire des possibilités de contact proposées, des heures d’ouverture et des éventuels délais de réponse dans la déclaration sur l’accessibilité visée à l’article 7 et sur le site web de l’organisme du secteur public visé;

5° délai de réponse de dix jours ouvrables maximum pour les questions posées par téléphone et par voie postale.

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, fixer des exigences minimales de qualité et d’accessibilité pour les possibilités non numériques visées au présent article. Ces règles sont évaluées tous les deux ans et cette évaluation fait l’objet d’un rapport au Parlement.”

Er wordt telkens verwezen naar de algemene bespreking en naar de schriftelijke verantwoording bij de amendementen.

De amendementen nrs. 2 en 1 worden achtereenvolgens verworpen met 10 stemmen tegen 1. Artikel 4 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1.

Art. 5

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 5 wordt eenparig aangenomen.

Art. 6

Dit artikel beoogt de invoeging van een artikel 8/3.

De heren Dieter Keuten en Reccino Van Lommel (VB) dienen *amendement nr. 3* (DOC 56 1574/002) in, dat ertoe strekt het ontworpen artikel 8/3 aan te vullen met het volgende lid:

“Wanneer uit de monitoring of controle blijkt dat een overheidsinstantie niet voldoet aan de verplichtingen bedoeld in artikel 8/1, stelt de betrokken overheidsinstantie binnen drie maanden een remediëringsplan op waarin de maatregelen worden uiteengezet die worden genomen om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen. Het remediëringsplan wordt bezorgd aan de instantie belast met de monitoring en wordt gepubliceerd op de website van de betrokken overheidsinstantie. Indien de tekortkomingen na afloop van de in het remediëringsplan voorziene termijn niet zijn verholpen, wordt hiervan melding gemaakt in het jaarlijkse monitoringsverslag.”

Er wordt verwezen naar de algemene bespreking en naar de schriftelijke verantwoording bij het amendement.

Amendement nr. 3 wordt verworpen met 10 stemmen tegen 1. Artikel 6 wordt eenparig aangenomen.

Art. 7

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 7 wordt eenparig aangenomen.

*
* *

Op verzoek van *de heer Dieter Keuten (VB)* zal de commissie, met toepassing van artikel 83.1 van het

Il est à chaque fois renvoyé à la discussion générale et à la justification des amendements.

Les amendements n^{os} 2 et 1 sont successivement rejetés par 10 voix contre une. L'article 4 est adopté par 10 voix contre une.

Art. 5

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 5 est adopté à l'unanimité.

Art. 6

Cet article vise à insérer un article 8/3.

MM. Dieter Keuten et Reccino Van Lommel (VB) présentent l'*amendement n° 3* (DOC 56 1574/002) tendant à compléter l'article 8/3 proposé par l'alinéa suivant:

“Lorsque le contrôle indique qu'un organisme du secteur public ne satisfait pas aux obligations visées à l'article 8/1, cet organisme établit, dans un délai de trois mois, un plan exposant les mesures prises pour remédier aux manquements constatés. Ce plan de remédiation est transmis à l'instance chargée du contrôle et publié sur le site web de l'organisme concerné. Si les manquements subsistent à l'issue du délai fixé dans le plan de remédiation, il en est fait mention dans le rapport annuel de contrôle.”

Il est renvoyé à la discussion générale et à la justification écrite de l'amendement.

L'amendement n° 3 est rejeté par 10 voix contre une. L'article 6 est adopté à l'unanimité.

Art. 7

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 7 est adopté à l'unanimité.

*
* *

À la demande de *M. Dieter Keuten (VB)* la commission procédera, en application de l'article 83.1 du Règlement

Reglement, overgaan tot een tweede lezing van het wetsontwerp. Zij wenst daartoe te beschikken over een wetgevingstechnische nota van de Juridische Dienst.

De rapporteur,

Dieter Keuten

De voorzitter,

Nele Daenen *a.i.*

de la Chambre, à une deuxième lecture du projet de loi. Elle souhaite disposer à cet effet d'une note de légistique du Service juridique.

Le rapporteur,

Dieter Keuten

La présidente,

Nele Daenen *a.i..*