



Vlaams
Mensenrechten
Instituut

Advies over gelijkwaardige alternatieven voor digitale dienstverlening

Advies nr. 6 van 2025
Uitgebracht op 18 december 2025



Inhoud

Samenvatting	3
Situering.....	5
Digitalisering en digitale inclusie	7
Digitalisering.....	7
Digitale inclusie, en de uitdagingen	8
Toegang tot digitale apparaten en het internet.....	11
Digitale vaardigheden	12
Vlaams beleid rond digitale inclusie.....	13
Mensenrechtelijk kader	16
Alternatieven voor de digitale overheid	20
Aanbevelingen	26

Samenvatting

Dit advies bepleit (a) het waarborgen van het recht op gelijkwaardige alternatieven voor de digitale, publieke dienstverlening in Vlaanderen, (b) een gepaste aandacht voor het toezicht op de naleving en (c) het uitwerken van richtlijnen voor het organiseren van de gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening. Deze aanbevelingen beogen een structurele waarborg voor inclusieve en toegankelijke publieke dienstverlening in een digitale samenleving.

De digitalisering van overheidsdiensten biedt onmiskenbare efficiëntiewinsten, maar vergroot tegelijk het risico op digitale uitsluiting. Bijna 40% van de Vlamingen is kwetsbaar voor digitale uitsluiting, wat hun toegang tot essentiële diensten in het gedrang brengt naarmate de overheid verder digitaliseert. De beschikbare studies plaatsen deze kwetsbaarheid het hoogst bij ouderen, mensen met een laag inkomen en/of een lager opleidingsniveau. Vanuit een mensenrechtelijk perspectief is het omwille van deze digitale kwetsbaarheid belangrijk om garanties te voorzien voor gelijkwaardige alternatieven voor de publieke dienstverlening. Het ontbreken van zulke alternatieven kan namelijk leiden tot een vermindering van het genot van bepaalde mensenrechten, in het bijzonder het recht op privacy, het recht op vrije meningsuiting, het recht op een zelfstandig leven en het recht op een menswaardig leven. Bovendien kan het non-discriminatiebeginsel worden geschonden als er niet voldoende garanties op gelijkwaardige alternatieven zijn. Wanneer er daarnaast onvoldoende aandacht is voor de digitale toegankelijkheid voor personen met een handicap, kan de digitalisering ook problemen geven voor deze specifieke groep.

Dergelijke garanties zijn onvoldoende opgenomen in de huidige digitale dienstverleningsstrategie van de Vlaamse overheid. Deze volgt het principe 'standaard digitaal' waar het belang van alternatieven wordt benadrukt, maar deze ontbreken soms geheel in de uitvoering, of er is geen gelijkwaardigheid aan de digitale dienstverlening. Het Vlaams Mensenrechteninstituut ontvangt geregeld meldingen en klachten hierover. Een vernieuwing in het aangekondigde Vlaams dienstverleningscharter (met een zogenaamde "omnikanaalbenadering") lijkt een stap vooruit, maar dreigt eveneens onvoldoende concrete en afdwingbare garanties te bieden.

Het recente oordeel van het Grondwettelijk Hof van 25 september 2025 bevestigt dat het ontbreken van dergelijke garanties indirecte discriminatie kan veroorzaken, vooral op basis van leeftijd, vermogen, sociale toestand en/of handicap. Daarom adviseert het Vlaamse Mensenrechteninstituut, ten eerste, om, naast blijvende inzet voor digitale inclusie, garanties te voorzien voor het recht op gelijkwaardige alternatieven voor digitale dienstverlening. Ten tweede is het nodig voldoende aandacht te besteden aan de naleving hiervan, zodat digitaal

kwetsbare burgers niet zelf belast worden met de zoektocht naar niet-digitale alternatieven. Ten derde dienen in samenwerking met alle belanghebbenden richtlijnen uitgewerkt te worden hoe gelijkwaardige, niet-digitale dienstverlening georganiseerd kan worden bij de Vlaamse overheidsdiensten en lokale besturen.

Situering

De digitalisering en automatisering van de publieke dienstverlening met haar onmiskenbare efficiëntiewinsten creëert obstakels voor sommige mensen om de publieke dienstverlening te gebruiken. Toegang tot publieke diensten is nochtans een belangrijke voorwaarde voor de effectieve uitoefening van een aantal fundamentele rechten. Wanneer die toegang wordt bemoeilijkt, komt, onder andere, het recht op privacy, het recht op vrije meningsuiting, persoonlijke autonomie en een menswaardig bestaan in het gedrang. De huidige strategieën voor de digitalisering van de Vlaamse publieke diensten zorgen voor een vermindering in toegankelijkheid van die diensten voor groepen die kwetsbaar zijn voor digitale uitsluiting.

De huidige Vlaamse strategie voor de digitale dienstverlening vertrekt van het principe ‘standaard digitaal.’ Dat betekent dat de publieke dienstverlening van de Vlaamse overheid en de ondergeschikte besturen in hoofdorde via digitale weg wordt aangeboden.¹ Deze strategie voorziet twee waarborgen voor niet-digitale alternatieven. Enerzijds hebben burgers steeds de keuzevrijheid om de dienstverlening niet-digitaal te gebruiken; anderzijds kunnen burgers ondersteuning krijgen, die in sequentiële vorm eerst via digitale (‘click’), dan telefonische (‘call’) of, desnoods, fysieke (‘connect’) weg verloopt.² Hoewel deze principes garanties lijken te bieden voor personen die kwetsbaar zijn voor digitale uitsluiting, blijven er belangrijke obstakels bestaan. Het Vlaams Mensenrechteninstituut ontvangt regelmatig klachten en meldingen dat de niet-digitale dienstverlening ontbreekt of dat deze niet gelijkwaardig is aan de digitale dienstverlening.

De Vlaamse minister van Bestuurszaken heeft in het Vlaams Parlement (commissie Binnenlands Bestuur) meermaals een nieuw charter voor de Vlaamse dienstverlening aangekondigd.³ De interventies van de minister in de Commissie geven aan dat overgestapt zal worden naar een ‘omnikanaalbenadering’ van de dienstverlening, waarbij alle mogelijke kanalen van de dienstverlening op elkaar afgestemd zijn.⁴ Dit is een positieve evolutie omdat hiermee waarschijnlijk ingezet zal worden op een sterkere gelijkwaardigheid van verschillende mogelijke kanalen om gebruik te maken van de publieke dienstverlening.

¹ Vlaamse Overheid (2022), *Vlaamse Dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden*, p. 10. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

² Vlaamse Overheid (2022), *Vlaamse Dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden*, p. 10. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

³ Zie, o.a., Vraag om uitleg over de fysieke toegankelijkheid van publieke en private dienstverlening 3706 (2024-2025) van Brecht Warnez aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over de toekomstvisie en de verankering van de lokale digibanken 3716 (2024-2025) van Kurt De Loor aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over de nood aan fysieke dienstverlening voor digitaal minder onderlegde personen 3719 (2024-2025) van Yves Buysse aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over het arrest van het Grondwettelijk Hof over de digitalisering van overheidsdiensten (252 (2025-2026)) van Brecht Warnez aan minister Hilde Crevits

⁴ Dit wordt ook bevestigd in de nieuwe Vlaamse digitale strategie. Zie: Vlaamse Overheid (2025), *Digitale strategie van Vlaanderen*, p. 30. Hier beschikbaar: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/digitale-strategie-voor-vlaanderen>

Toch blijft voorzichtigheid nodig. De vraag is of een dergelijk charter niet te vrijblijvend is en wel voldoende garanties biedt voor een gelijkwaardige niet-digitale dienstverlening. Die doelstelling zit namelijk wel al vervat in de huidige digitale dienstverleningsstrategie, maar wordt in de praktijk vaak niet voldoende in ogenschouw genomen. Vanuit een mensenrechtelijk perspectief is het daarom belangrijk om te ijveren voor sterkere garanties.

Het grondwettelijk en mensenrechtelijk belang van dergelijke alternatieven werd recent bevestigd in een arrest van het Grondwettelijk Hof over het gezamenlijk decreet en ordonnantie bekend als 'Brussel Digitaal'⁵. Volgens de indieners maakte deze wetgeving het mogelijk om publieke dienstverlening uitsluitend digitaal aan te bieden.⁶ Hoewel het Hof het beroep tot vernietiging heeft verworpen, doet zij dat onder voorwaarde dat de betrokken artikelen zo geïnterpreteerd worden dat zij effectief garanties bieden voor gelijkwaardige niet-digitale toegang tot de dienstverlening. Zo niet, dan zou er volgens het Hof sprake zijn van indirecte discriminatie van digitaal kwetsbare personen.⁷ In de federale Ministerraad werd er zeer recent een wetsontwerp in eerste lezing goedgekeurd dat aan burgers het recht garandeert om administratieve handelingen ook op een niet-digitale manier te kunnen verrichten.⁸

Naast het risico op indirecte discriminatie spelen nog andere mensenrechtelijke argumenten mee om garanties te voorzien voor gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening. We besteden hieronder hoofdzakelijk aandacht aan: het recht op toegang tot informatie, het recht op persoonlijke autonomie en zelfstandigheid en het recht op een menswaardig leven (met al zijn deelaspecten).

⁵ Het gezamenlijk decreet en ordonnantie van de Franse Gemeenschapscommissie, het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van 25 januari 2024 en 1 februari 2024 betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties.

⁶ Zie Grondwettelijk Hof, arrest.126/2025 van 25 september 2025.

⁷ B.7.2, Grondwettelijk Hof, arrest.126/2025 van 25 september 2025.

⁸ V. Matz, 'Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering.' 17 oktober 2025: [Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering | Vanessa Matz](#)

Digitalisering en digitale inclusie

Digitalisering

In enge zin betekent **digitalisering** het omzetten van analoog materiaal naar digitale vorm; in een bredere zin verwijst het naar de toenemende toepassing of gebruik van digitale technologieën in organisaties, industrieën of landen.⁹ Aansluitend op de definitie van de Europese Commissie verwijst digitalisering (van de overheid) in deze tekst naar de invloed van digitale communicatietechnologieën op de interactie tussen gebruikers en aanbieders van (publieke) diensten.¹⁰ De digitalisering van de samenleving geniet in Europa doorgaans veel bijval: volgens een recente Eurobarometer vindt bijna driekwart van de Europeanen dat digitalisering hun leven gemakkelijker maakt.¹¹ Tegelijk groeit de ongerustheid over de toenemende afhankelijkheid van digitale technologieën.¹²

Ook de publieke dienstverlening heeft een ingrijpend digitaliseringsproces doorlopen. Oorspronkelijk was dit vooral gericht op interne processen binnen de overheid, zoals het gebruik van ICT door ambtenaren. Later digitaliseerde de overheid ook de dienstverlening naar de burger, waarbij gebruikers van publieke diensten interageren met de overheid via een digitaal medium.¹³

De digitalisering (van publieke diensten) kwam in een stroomversnelling tijdens de coronapandemie. Fysieke loketten van de overheid gingen dicht en essentiële overheidsdiensten schakelden over op een digitale variant. In vele gevallen stonden deze digitale oplossingen nog niet volledig op punt, waardoor de overgang niet overal even vlot en probleemloos verliep.¹⁴ Als reactie stelde de Europese Commissie het **Digitaal Kompas** voor. Dit document bevat een aantal doestellingen voor 2030 zoals: de versterking van de digitale infrastructuur; het verhogen van de digitale vaardigheden van de bevolking (80% digitaal

⁹ A. Larsson en R. Teigland (2020), *Digital Transformation and Public Services*. Routledge, New York

¹⁰ Zie: COM (2021)118 van 9 maart 2021, Mededeling van de Commissie aan het Europees parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, *Digitaal Kompas 2030: de Europese aanpak voor het digitale decennium*. Beschikbaar hier: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0118>

¹¹ Europese Commissie (2024), 'Special Eurobarometer 551: The Digital Decade.' Beschikbaar hier: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3174>

¹² L. De Marez et al. (2025). *Imec.digimeter.2024*. Digitale trends in Vlaanderen. Imec, p. 48.

¹³ Y. Vereycken et al. (2020), *Digitalisering van de Belgische publieke diensten. Impact op dienstverlening, arbeid en vakbondsstrategie*. Leuven: Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving, p. 13.

¹⁴ P. Mazza en K. Frantzi (2025), 'The COVID-19 pandemic and the Digital Transformation: a comparative case study of the countries of the European Union,' *International Journal of Humanities Social Sciences and Education* 12: 99-111. Zie ook: Zie: B. Welby en E. Tan (2022), "Designing and delivering public services in the digital age", *OECD Going Digital Toolkit Notes*, No. 22, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e056ef99-en>

vaardig is het einddoel); en het digitaliseren van de overheidsdiensten (100% van basisdiensten digitaal aanbieden).¹⁵

Ook in België en Vlaanderen werden verscheidene beleidsinitiatieven genomen om de digitale transformatie te versnellen. Voorbeelden zijn NextGen Belgium (2021); de verschillende programma's rond Vlaanderen Radicaal Digitaal (Programma's I, II en III); en het Relanceplan Vlaamse Veerkracht (2021). Dit laatste plan richt zich onder meer op de Digisprong in het onderwijs (sinds 2025 opgevolgd door het Digiplan), de verdere digitalisering van de publieke dienstverlening en het verhogen van de cybersecurity.¹⁶ De uitvoering van een groot deel van deze initiatieven gebeurt via **Digitaal Vlaanderen**. In 2025 werd bovendien een nieuwe Vlaamse digitale strategie gepubliceerd, met bijzondere aandacht voor toegankelijkheid en inclusiviteit (2025).¹⁷

Digitale inclusie, en de uitdagingen

Strategieën rond de digitalisering van publieke diensten gaan meestal gepaard met aandacht voor **digitale inclusie**. Digitale inclusie verwijst zowel naar concrete acties om digitale uitsluiting te voorkomen als naar de beleidsdoelstelling om zoveel mogelijk mensen – met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen – te laten profiteren van digitalisering.¹⁸ Zo wordt in het Digitaal Kompas aangegeven dat de digitalisering samen hoort te gaan met 'digitaal burgerschap': alle Europeanen moeten digitale kansen en technologieën optimaal kunnen benutten.¹⁹ Digitale inclusie wordt verder omschreven in de *Europese Verklaring voor Digitale*

¹⁵ COM (2021)118 van 9 maart 2021; Mededeling van de Commissie aan het Europees parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, *Digitaal Kompas 2030: de Europese aanpak voor het digitale decennium*. Beschikbaar hier: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0118>

¹⁶ Vlaamse Overheid (2020), 'Relanceplan Vlaamse Regering – Vlaamse Veerkracht.' Beschikbaar hier: [Relanceplan Vlaamse Regering – Vlaamse Veerkracht | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/digitaal-kompas-2030)

¹⁷ Vlaamse Overheid (2025), *Digitale strategie van Vlaanderen*, p. 30. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering/digitaal-kompas-2030>

¹⁸ P. Verhaert et al. (2025). *Van digitale inclusie naar digitale rechten? Een introductie tot het mensenrechtelijke perspectief op digitale gelijkheid*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imecSMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 5. In andere benaderingen van de merites van digitale inclusie ligt de nadruk op *return on investment*, namelijk dat het economisch en organisatorisch voordelig is om in te zetten op digitale inclusie. Een eenduidige nadruk op deze benadering miskent het belang van de mensenrechten in de context van digitalisering: "Bovendien hebben we sterk benadrukt dat zowel de ROI- als de SROI-modellen de mogelijke nadelen volledig onderbelichten. Een te grote focus op ROI dreigt ons blind te maken voor de perverse effecten van digitalisering en voor problemen die net degenen in de meer benadeelde posities in onze samenleving harder treffen" (F-F Rothe et al (2023). 'Return on Investment' van digitale inclusie: Een analyse van bestaande benaderingen om de potentiële voordelen van digitale inclusie te meten en evalueren. Imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel)

¹⁹ COM (2021)118 van 9 maart 2021; Mededeling van de Commissie aan het Europees parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, *Digitaal Kompas 2030: de Europese aanpak voor het digitale decennium*. Beschikbaar hier: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0118> Het digitaal kompas was natuurlijk niet het startschot in Europa

Rechten en Beginselen voor het Digitale Decennium van de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad (hierna: EVDRB) als volgt:

“Technologie moet worden gebruikt om mensen te verenigen, niet om ze te verdelen. De digitale transformatie moet bijdragen tot een eerlijke en inclusieve samenleving en economie in de EU. Wij verbinden ons ertoe:

[...]

b) een digitale transformatie na te streven waarbij niemand achterblijft” (art. 2 EVDRB).

Aandacht voor digitale inclusie is essentieel opdat bestaande ongelijkheden niet vergroten of nieuwe ongelijkheden ontstaan. Het EVDRB vraagt bijzondere aandacht voor de volgende kwetsbare groepen: ouderen (of: de grijze digitale kloof)²⁰, inwoners van plattelandsgebieden, personen met een handicap, mensen die in de marge van de samenleving zijn beland, kwetsbaren of mensen die zich in een achterstandssituatie bevinden, en de mensen die namens hen handelen (art. 2 EVDRB).

In Vlaanderen is digitale inclusie als beleidsdoelstelling opgenomen in het **Gelijkekansendecreet**. Het Vlaamse gelijkekansenbeleid onderneemt prioritair activiteiten die gelijke kansen bewerkstelligen, zoals staat in art. 5, 3°: het creëren van de voorwaarden opdat eenieder volwaardig kan participeren aan de Vlaamse samenleving. Hieronder valt ook digitale inclusie, de doelstelling dat “iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving,” wat gerealiseerd wordt door:

- 1° de toegang tot internet, hardware en software te versterken;
- 2° digitale competenties te versterken;
- 3° een toegankelijk ondersteuningsnetwerk voor digitale vragen op te zetten;
- 4° digitale informatie en dienstverlening gebruiksvriendelijk en toegankelijk te maken.²¹

Het **Vlaamse beleid** rond digitale inclusie evolueerde stapsgewijs: eerst lag de focus op de toegankelijkheid van overheidswebsites, daarna op de toegang tot digitale apparaten, vervolgens op bijkomende aandacht voor digitale competenties en, nog later, op

voor activiteiten rond digitale inclusie. Zo was er in 2005 het ‘eEurope 2005 Action Plan,’ met als één van de pijlers het aanreiken aan burgers van de nodige toegang en vaardigheden om voordeel te halen uit de nieuwe informatiemaatschappij. Dit werd, onder andere, opgevolgd in 2010 met de Digital Agenda for Europe, met digitale inclusie als een belangrijk, leidinggevend principe. De eerste monitoring hiervan begon in 2015 met de ‘Monitoring the digital economy and society 2016-2021’, de voorloper van de huidige DESI.

²⁰ F. Mubarak, R. Suomi (2022). ‘Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide;’ *Inquiry*, 59: 1-7.

²¹ Art. 6 §2 van het Decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid.

ondersteuningsnetwerken bij digitale diensten zoals de Digibanken en Digipunten.²² De aandacht voor digitale inclusie blijft nog steeds bestaan. Zo bevat het Vlaams Regeerakkoord 2024-2029 expliciete verwijzingen naar digitale inclusie, wat zich, onder andere, vertaalt in het Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2025-2029.²³

Ook **lokale overheden** werken een eigen beleid rond digitale inclusie uit, vaak aangestuurd door de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (hierna: VVSG). Dit bottom-up beleid steunt op vijf bouwstenen met een regierol voor de lokale besturen zelf: toegang tot internet en toestellen, digitale competenties, uitbouwen van een ondersteuningsnetwerk, efficiënte dienstverlening en *inclusion-by-design*.²⁴ Evaluaties van dit beleid drukken vooral op het belang van een holistische aanpak met een participatief beleid, een brede blik op de obstakels voor digitale inclusie en een perspectief op alle belanghebbenden (inwoners, eigen organisatie, lokaal ecosysteem).²⁵ Toch worstelen lokale besturen in Vlaanderen met hoe ze hun eigen digitale dienstverlening kunnen organiseren die zowel toegankelijk, gebruiksvriendelijk en efficiënt, financieel verantwoord is.²⁶

Ondanks deze inspanningen blijft digitale uitsluiting een ernstig probleem in Vlaanderen. Een deel van de bevolking dreigt minder toegang te hebben tot de publieke dienstverlening wanneer die uitsluitend digitaal wordt aangeboden. Hierdoor ontstaat een **digitale kloof** tussen mensen die volwaardig kunnen deelnemen aan de digitale samenleving en zij die dat niet

²² P. Verhaert et al. (2024), *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 9-12 In de laatste stand van zaken omtrent het digitale-inclusiebeleid in België wordt duidelijk dat digitale inclusie in veel beleidsdomeinen wordt opgenomen (met evenwel merkbare regionale variatie), maar dat er binnen verschillende regeringen weinig coördinatie is rond het digitale-inclusiebeleid. De instrumenten waarmee digitale inclusie wordt bevorderd, zijn doorgaans ook steeds van hetzelfde type, namelijk (tijdelijke) subsidies (zie: P. Verhaert et al. (2024). *De opkomst van digitale-inclusiebeleid in België tussen 2020 en 2024*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel)

²³ Vlaamse Regering, Vlaams Regeerakkoord 2024-2029. Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen (2024), p. 100, pp. 203-204. Hier beschikbaar: [Vlaams Regeerakkoord 2024-2029. Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen | Vlaanderen.be](https://vlaanderen.be/vlaams-regeerakkoord-2024-2029); Vlaamse Regering (2025), *Doelstellingenkader en Omgevingsanalyse Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2025-2029*, pp. 8-9. Hier beschikbaar: [Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2025-2029: doelstellingenkader en omgevingsanalyse | Vlaanderen.be](https://vlaanderen.be/horizontaal-gelijkekansenbeleidsplan-2025-2029)

²⁴ *Ibid.*, pp. 14-24. Zie ook: Inter (z.d.), 'Digitale toegankelijkheid voor lokale overheden.' Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/inter/toolbox-toegankelijke-steden-en-gemeenten/algemeen-bestuur-dienstverlening-communicatie-en-digitale-toegankelijkheid/digitale-toegankelijkheid/digitale-toegankelijkheid-voor-lokale-overheden#digitale-inclusie>

²⁵ P. Verhaert et al. (2024). *De opkomst van digitale-inclusiebeleid in België tussen 2020 en 2024*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 47-69. Uit een Europese vergelijkende studie blijkt dan weer dat landen waar lokale besturen een grotere rol spelen in het digitale-inclusiebeleid, deze problematiek benaderen op een minder beperkende manier met meer nadruk op het sociale en complexe karakter van digitale uitsluiting (P. Verhaert et al. (2023). *Digitale inclusie op lokaal niveau: Inzichten uit vijf Europese landen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 28)

²⁶ S. Anrijs et al. (2025). *Inclusieve digitale dienstverlening: Een onderzoek naar de organisatie, praktijken en capaciteiten in Vlaamse lokale besturen*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

kunnen. Uit wetenschappelijk onderzoek (zie verder) blijkt het hardnekkig karakter van de digitale kloof, met als belangrijkste componenten een toegangskloof en een vaardigheidskloof.

Toegang tot digitale apparaten en het internet

Volgens de meest recente barometer digitale inclusie (2024) – gebaseerd op cijfers van de *Digital Economy and Society Index (DESI)*²⁷ – beschikt 95% van de Vlaamse huishoudens over een internetverbinding (+1% sinds 2021). Waar gezinnen met een hoog inkomen nagenoeg allemaal op het internet aangesloten zijn (99%), ligt dit een stuk lager bij ouderen (55-74j; 89%), de laagste inkomenscategorie (minder dan EUR1.400/maand; 88%) en het laagst bevraagde opleidingsniveau (lager secundair onderwijs; 86%).²⁸

Deze hoge algemene connectiviteit verhuult echter een ‘toegangskloof.’ Grote verschillen blijven bestaan, vooral op basis van inkomen, in het aantal en de kwaliteit van slimme digitale apparaten per huishouden en in de kwaliteit van de internetverbinding.²⁹ Personen met een lager inkomen hebben vaak minder en minder goede toegang tot digitale apparaten en internet.³⁰ Zo kan het zijn dat een huishouden slechts over één apparaat met internettoegang beschikt. Voor de publieke dienstverlening stelt dit een bijzonder probleem omdat personen in armoede vaak recht op bijzondere ondersteuning (zoals een jobbonus of bepaalde toelagen). Het risico bestaat – zoals het Steunpunt voor de bestrijding van Armoede opmerkt – dat deze rechten niet worden opgenomen door beperkte toegang tot digitale overheidsdiensten.³¹ Automatische toekenning van deze vormen van ondersteuning kan hier een (deel van de) oplossing zijn.³²

²⁷ Europese Commissie (z.d.), *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Hier beschikbaar: [The Digital Economy and Society Index \(DESI\) | Shaping Europe's digital future](#)

²⁸ B. Brotcome et al. (2024). *Barometer Digitale Inclusie 2024*. Brussel: Koning Boudewijnstichting, pp. 8-9.

²⁹ L. De Marez et al. (2025). *Imec.digimeter.2024. Digitale trends in Vlaanderen*. Imec, p. 15.

³⁰ Zie: C. Reddick et al. (2020). ‘Determinants of broadband access and affordability: An analysis of a community survey on the digital divide.’ *Cities*, 106, 102904.

³¹ Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2022), ‘Bestrijding van de risico’s van e-uitsluiting verbonden aan de digitale transformatie.’ Hier beschikbaar: <https://armoedebestrijding.be/publicaties/publicaties-steunpunt/notas-en-boeken/>. Zie ook: Unia en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2023), ‘Advies over de impact van de digitalisering van (overheids- of particuliere) diensten.’ Beschikbaar hier: <https://www.unia.be/nl/kennis-aanbevelingen/advies-impact-digitalisering-diensten-2023>

³² Wanneer zo’n toekenning automatische gebeurt, verhoogt de take-up noemenswaardig. Bijvoorbeeld, sinds schooljaar 2019-2020 wordt de schooltoelage automatisch uitgekeerd via het Groeipakket. Het aantal leerlingen dat deze toelage ontving steeg in dat jaar (vergeleken met 2018-2019) met 56% (zie: [Schooltoeslag | Vlaanderen.be](#)). Tegelijk waarschuwen vele studies voor gevaren verbonden aan automatische toekenning. Zo dreigt zo’n toekenning op een minder transparante manier te gebeuren, minder verantwoordelijkheidsgevoel op te wekken bij toekenners en vooroordelen in de data te bevatten (Zie, resp., R. Binns (2018), ‘Algorithmic Accountability and Public Reason,’ *Philosophy of Technology* 31: 543–556; M. Wessels (2023), ‘Accountability of algorithmic policing: Eight sociotechnical challenges,’ *Policing and Society*; A. Widlak en R. Peeters (2020), ‘Administrative errors and the burden of correction and consequence: how information technology exacerbates

Digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden zijn vaardigheden die nodig zijn om correct en efficiënt met digitale toepassingen te kunnen werken. Een gebrek aan deze vaardigheden leidt in de context van de digitalisering van overheidsdiensten niet alleen tot een verminderd gebruik van diensten, maar ook tot een toename van concrete hulpvragen.³³ Dit kan bestaande ongelijkheden versterken of nieuwe vormen van uitsluiting veroorzaken.³⁴

Volgens de barometer digitale inclusie (2024) heeft 35% van de Belgische meerderjarige bevolking (16-74j) zwakke digitale vaardigheden.³⁵ Dit cijfer ligt het hoogst in Wallonië (38% digitaal kwetsbaar) en het laagst in Brussel (30% digitaal kwetsbaar). In Vlaanderen heeft 35% van de bevolking zwakke digitale vaardigheden. De hoogste kans op digitale kwetsbaarheid omwille van een gebrek aan vaardigheden loopt in België parallel met de hoogste kans voor een gebrek aan toegang tot slimme apparaten en internet, namelijk bij de hoogste bevraagde leeftijdscategorie (55-74j; 55% heeft geen of zwakke digitale vaardigheden), de laagste inkomenscategorie (minder dan EUR1.400/maand; 47% heeft geen of zwakke digitale vaardigheden) en het laagst bevraagde opleidingsniveau (lager secundair onderwijs; 54% heeft geen of zwakke digitale vaardigheden).³⁶

Digitale vaardigheden staan vaak centraal in Belgische beleidsinitiatieven over digitale inclusie (ongeveer 33%), gevolgd door maatregelen ter bevordering van toegang tot het internet (22%), gebruiksvriendelijkheid van digitale toepassingen (18%) en ondersteuning bij digitale diensten (16%).³⁷ Omdat digitale kwetsbaarheid voor uitsluiting het sterkst aanwezig is bij specifieke groepen, is het een goede praktijk om deze groepen gericht te ondersteunen in het digitale-inclusiebeleid. Toch merkt de Europese Commissie in haar meest recente rapportage over de implementatie van de Verklaring over Digitale Rechten en Principes op dat lidstaten te weinig

the consequences of bureaucratic mistakes for citizens,' *International Journal of Electronic Governance* 12; K. Hannah-Moffat & P. Maurutto (2010). 'Re-contextualizing pre-sentence reports: Risk and race,' *Punishment & Society* 12: 262-286). Daarnaast vermindert een automatische toekenning vaak de beroepsmogelijkheden. Uit onderzoek rond het fenomeen 'automation bias' is namelijk geweten dat mensen minder geneigd zijn om een automatische beslissing in vraag te stellen, waardoor ze bij fout functioneren van het systeem minder snel zullen protesteren (en daardoor niet de rechten toegekend krijgen die ze verdienen) (zie D. Lyell, E. Coiera, 'Automation bias and verification complexity: a systematic review,' *Journal of the American Medical Informatics Association* 2017, 423-431).

³³ B. Løberg (2021). 'Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services,' *Government Information Quarterly* 38: 101551.

³⁴ Zie, onder andere, S. Anrijs et al. (2023). 'Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources,' *Technology in Society* 73: 102211; A. Asmar et al. (2022), 'No one-size-fits-all! Eight profiles of digital inequalities for customized inclusion strategies,' *New media & society* 24: 279-310.

³⁵ B. Broctome en K. Ponnet, Digitale Inclusie. Barometer 2024. Brussel: Koning Boudewijnstichting, 2024, pp. 15-16.

³⁶ *Ibid.*, pp. 19-24.

³⁷ P. Verhaert et al. (2024). *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid*. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 9-12, pp. 16-17.

aandacht besteden aan kwetsbare groepen. De bestaande initiatieven om digitale vaardigheden te verhogen bereiken, volgens de Commissie, niet de meest kwetsbare doelgroepen, namelijk mensen in afgelegen gebieden, ouderen en mensen met een laag inkomen.³⁸

Digitale basisvaardigheden evolueren erg snel. Voor 56% van de Vlamingen – volgens de Imec.digimeter – zelfs te snel.³⁹ De DESI houdt geen rekening met de snel opkomende nood aan vaardigheden over gegevensveiligheid, cybersecurity en AI.⁴⁰ Tegelijk volstaan basisvaardigheden niet om complexere digitale overheidstoepassingen te gebruiken. Meerdere studies tonen aan dat de overheid te weinig inzet op specifieke trainingen om goed gebruik te kunnen maken van deze toepassingen.⁴¹

Vlaams beleid rond digitale inclusie

Uit een studie van alle Vlaamse beleidsinitiatieven rond digitale inclusie (zowel qua toegang en vaardigheden) blijkt dat de meeste initiatieven gericht zijn op de doelgroep lerenden en leerkrachten (met ook veel aandacht voor lokale besturen).⁴² Een studie uit 2021 over digitale inclusie in België stelde vast dat de toenmalige initiatieven inzake digitale inclusie minderheden, inburgeraars⁴³, alleenstaanden en ouderen onvoldoende bereikten.⁴⁴ Daarnaast is er weinig inzicht in de vaardigheden en noden van specifieke doelgroepen. Zo zijn er weinig

³⁸ European Commission (2024), *Study to support the monitoring of the Declaration on Digital Rights and Principles*. Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. Luxembourg: Publications Office of the European Union, pp. 87-89.

³⁹ *op.cit.*, p. 84-85.

⁴⁰ L. F. Sanz (2023), 'Digital Skills: A deep dive,' *Digital Skills & Jobs Platform*. Beschikbaar hier: <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/latest/briefs/digital-skills-deep-dive>

⁴¹ F. Rothe et al. (2024). Digitale inclusie en digitale transformatie: Een multidimensionale benadering van inclusieve digitale dienstverlening. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 48-51; Vlaamse Ombudsdienst, *Jaarverslag 2023. Burgerparticipatie via de klacht*. 19 maart 2024 (2023-2024), pp. 69-73. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/nieuwsberichten/voorstelling-jaarverslag-2023-burgerparticipatie-via-de-klacht>

⁴² P. Verhaert et al. (2024). *Jaarlijkse stand van zaken van het digitale-inclusiebeleid in België*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 9-12.

⁴³ Volgens de Imec.digimeter.inburgering 2024 ervaren inburgeraars vaker digitale drempels op vlak van toegang, hebben ze problemen met de taal te verstaan in digitale toepassingen en hebben ze vaker ondersteuning nodig om digitale toepassingen te hanteren. (Beschikbaar online: <https://www.imec.be/nl/vlaamse-innovatiemotor/kennisuitwisseling/techmeters/imecdigimeterinburgering>)

⁴⁴ I. Mariën et al. (2021). *e-Inclusion for Belgium: Federale Roadmap Digitale inclusie*. Beleidsvoorbereidend rapport in opdracht van de Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI). Vrije Universiteit Brussel, pp. 38-39.

gegevens van de digitale vaardigheden van personen met een handicap,⁴⁵ of ontbreekt het aan aandacht voor de genderkloof wat betreft digitale vaardigheden.⁴⁶

Naast maatregelen die genomen worden in het kader van de toegangs- en vaardigheidskloof, richt het digitale-inclusiebeleid zich ook op **de toegankelijkheid van digitale toepassingen**. Dergelijke toepassingen moeten namelijk voldoen aan toegankelijkheidsregels. Deze regels richten zich vooral op de specifieke noden van personen met een handicap en zijn grotendeels vastgelegd in een aantal Europese richtlijnen.⁴⁷ Deze richtlijnen zetten vier principes uit voor digitale applicaties, namelijk dat alle digitale inhoud waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust hoort te zijn. België rapporteerde tot nu toe slechts één keer over de implementatie van deze richtlijn gerapporteerd (voor Vlaanderen via het Agentschap Binnenlands Bestuur). Hieruit bleek dat bijna 10% van de overheidswebsites meer dan de helft van de toegankelijkheidscriteria schendt, vooral in de context van niet-tekstuele inhoud. Zo moet niet-tekstuele inhoud (zoals afbeeldingen) steeds voorzien zijn van een tekstalternatief. Dergelijke tekortkomingen vormen vooral obstakels voor blinden en slechtzienden.⁴⁸

Niet alleen werden ernstige bedenkingen geuit bij hoe de monitoring werd uitgevoerd,⁴⁹ er is ook weinig duidelijkheid over hoe de implementatie van de richtlijn sindsdien is geëvolueerd. Sinds 2025 is Inter de het ondersteunings- en controleorgaan digitale toegankelijkheid voor Vlaanderen (OCODT). Dat betekent dat Inter erop toeziet dat overheden hun digitale toegankelijkheid verbeteren en hen daarbij ondersteunt.

Een ander initiatief rond digitale inclusie zijn **ondersteunende netwerken**. Deze netwerken kunnen problemen met de toegang tot de digitale overheidsdiensten verhelpen voor mensen die geen persoonlijke toegang hebben tot digitale apparaten (of internet) of onvoldoende digitale vaardigheden hebben. In dat geval maken zij gebruik van de apparaten of vaardigheden van derde personen. Zij doen dan beroep op bijvoorbeeld hun persoonlijk

⁴⁵ Noozo (2023), *Advies Digitale Inclusie*. Advies op eigen initiatief aan Gwendolyn Rutten, Vlaams minister Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen, p. 9. Beschikbaar hier: <https://www.noozo.be/nl/adviezen/advies-digitale-inclusie>

⁴⁶ European Commission, 'Study to support the monitoring of the Declaration on Digital Rights and Principles,' Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2024, pp. 87-88. Zie ook: A. Acilar en Ø. Sæbø (2023). 'Towards understanding the gender digital divide. A systematic literature review,' *Global Knowledge, Memory and Communication* 72: 233-249.

⁴⁷ Richtlijn 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 over de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties; Europese Toegankelijkheidsrichtlijn producten en diensten 2019/882 voor een aantal producten en diensten; Europese Richtlijn 2018/1972 over elektronische communicatie.

⁴⁸ FOD Beleid en Ondersteuning, *Jaarverslag over de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in België – 2021*. Beschikbaar hier: <https://accessibility.belgium.be/nl/artikels/periodieke-verslagen/jaarverslag-2021#s4>

⁴⁹ Noozo (2021), 'Advies betreffende samenstelling Vlaamse steekproef webtoegankelijkheid WCAG-richtlijnen,' Beschikbaar hier: <https://www.noozo.be/nl/adviezen/>

netwerk (familie of buren), op ondersteuning van lokale besturen of op initiatieven zoals Digibanken.

De toegang tot dergelijke ondersteunde netwerken verschilt sterk. Ten eerste beschikt niet iedere digitaal kwetsbare persoon over een sociaal netwerk dat hulp kan bieden bij digitale vragen. Ten tweede zetten lokale besturen, afhankelijk van hun beleidskeuzes en middelen, meer of minder in op eerstelijnssteun bij digitale hulpvragen. De VVSG heeft recent gepeild naar hoe eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen omgaan met digitaal kwetsbare burgers.⁵⁰ Hieruit blijkt dat hulpvragen wekelijks (42,7%) of zelfs vaker (47,5%) bij eerstelijnsmedewerkers terechtkomen, vooral over het maken van digitale afspraken, het opladen van documenten en het opzoeken van informatie.⁵¹ Tenslotte zijn de Digibanken en Digipunten ongelijk verspreid over Vlaanderen en hun financiering loopt af in juli 2026.⁵² Uit de evaluatiestudie van de Digibanken blijkt nochtans dat ze een belangrijke nood vervullen.⁵³

⁵⁰ VVSG (2025), Omgaan met digitale vragen. Hoe gaan eerstelijnsmedewerkers van lokale besturen om met digitaal kwetsbare burgers? Rapport van #Mens, Samenleving & Digitalisering van Arteveldehogeschool. Hier beschikbaar: [Onderzoek en cijfers over digitale inclusie | VVSG](#)

⁵¹ *Ibid.*

⁵² SERV (2024), 'Deel 3 – Analyse van de publieke dienstverlening in Vlaanderen,' p. 8-9. Beschikbaar hier: <https://www.serv.be/serv/publicatie/advies-en-achtergrondrapport-betere-publieke-dienstverlening>

⁵³ H. Hameeuw et al. (2025), 'Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken.' Hier beschikbaar: [Evaluatiestudie naar de werking en impact van digibanken | Vlaanderen.be](#)

Mensenrechtelijk kader

Als er onvoldoende garanties bestaan voor een toegankelijke overheid voor iedereen, ook voor de digitaal kwetsbaren, dan kunnen zich vanuit een mensenrechtenperspectief diverse problemen voordoen. In het bijzonder kunnen het recht op vrijheid van meningsuiting, het recht op het privéleven, de autonomie van de persoon, het recht op een menswaardig leven en het non-discriminatie principe onder druk komen te staan.⁵⁴ Bovendien kunnen er bijkomende uitdagingen ontstaan voor de rechten van personen met een handicap.

Het recht op vrijheid van meningsuiting, zoals vastgelegd in artikel 10 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), omvat onder andere de vrijheid om 'inlichtingen of denkbeelden te ontvangen of te verstrekken.' De overheid is een belangrijke bron om inlichtingen te ontvangen. Om dit recht te kunnen uitoefenen heeft het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) geoordeeld dat iedereen voldoende toegang moet hebben tot overheidsinformatie.⁵⁵ De digitale kloof in Vlaanderen houdt in, volgens het Vlaams Mensenrechteninstituut, dat bepaalde groepen minder of geen toegang hebben tot overheidsinformatie als die uitsluitend digitaal beschikbaar is. Dit betekent dat digitaal kwetsbare personen in mindere mate kunnen genieten van het recht op toegang tot overheidsinformatie. Het Grondwettelijk Hof heeft hier, daarenboven, in het verleden geoordeeld dat informatie waarvan de burger wordt geacht ze te kennen – zoals het Belgisch Staatsblad – niet enkel digitaal beschikbaar mag zijn.⁵⁶

Daarnaast garandeert het recht op respect voor het privéleven, zoals vastgelegd in artikel 8 EVRM, het respect voor de privacy en de bescherming van de persoonsgegevens. Het is evenwel zo dat digitaal kwetsbare individuen die niet beschikken over een persoonlijk, ondersteunend netwerk vaak zijn aangewezen op derden, zoals een lokaal bestuur, een toevallige passant of een Digibank, om gebruik te maken van digitale dienstverlening. Zelfs als

⁵⁴ Voor een gelijkaardige analyse, zie: P. Verhaert et al. (2025). *Van digitale inclusie naar digitale rechten? Een introductie tot het mensenrechtelijke perspectief op digitale gelijkheid*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, p. 14-16; Unia en Steunpunt ter Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting (2023), *Advies over de impact van de digitalisering van (overheids- of particuliere) diensten*. Hier beschikbaar: [Advies over de impact van de digitalisering van diensten.pdf](#); Vlaamse Ombudsdienst (2025), 'Opiniestuk - Dienstverlening radicaal digitaal. Of toch niet?' Hier beschikbaar: [Opiniestuk - Dienstverlening radicaal digitaal. Of toch niet? | Vlaanderen.be](#). Zie ook interview Myriam Parys (Vlaamse Ombudsvrouw) op Radio 2 (op 1 december 2025): <http://vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/nieuwsberichten/over-digitale-inclusie-op-radio-2>

⁵⁵ Zie, onder andere, EHRM, *Sdruženi Jihočeské Matky t. Tsjechië*, no. nr. 19101/03 van 10 juli 2006; EHRM, *Társarág a Szabadságjogokért (TASZ) t. Hongarije*, no. 37374/5 van 14 april 2009; EHRM, *Magyar Helsinki Bizottság t. Hongarije*, no. 18030/11 van 8 november 2016. Zie ook: N. Jak, J. Tingen (2019), 'Is het Nederlandse recht op toegang tot overheidsinformatie EVRM-proof? De houdbaarheid van de Wob en de Woo in het licht van artikel 10 EVRM,' *Jurisprudentie bestuursrecht plus* 3: 33-51.

⁵⁶ GH 16 juni 2004, no. 106/2004 (ECLI:BE:GHCC:2004:ARR.106).

dit gaat om hulp bij eenvoudige online handelingen, krijgen deze derde personen hierdoor toegang tot persoonsgegevens en eventuele gevoelige informatie, wat hun genot van het recht op privacy vermindert.⁵⁷

Het recht op respect voor het privéleven (artikel 8 EVRM) verzekert daarnaast ook het recht om autonoom en zelfstandig te leven. Dit houdt in dat iedereen het recht heeft om zelf keuzes te maken over zijn of haar leven.⁵⁸ Volledige digitalisering van publieke diensten kan dit recht aantasten, omdat digitaal kwetsbare personen afhankelijk worden van hulp om toegang te krijgen tot dienstverlening. Het recht op een zelfstandig leven omvat volgens het Europees Hof voor de Rechten van de Mens ook het recht om zelf betrekkingen aan te gaan met andere mensen en instanties, en daarvoor niet afhankelijk te zijn van andere partijen.⁵⁹ Voor ouderen (maar ook voor personen met een handicap, zie *infra*) wordt dit recht op een zelfstandig leven in andere verdragen met bijzondere klem benadrukt.⁶⁰

De rechten uit artikel 8 en 10 EVMR kunnen, volgens het Vlaams Mensenrechteninstituut, ook samen gelezen worden met het recht op non-discriminatie (artikel 14 van het EVRM). Dit houdt in dat geen onderscheid in het genot van deze rechten mag bestaan op welke grond ook, zoals geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere mening, nationale of maatschappelijke afkomst, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte of andere status.⁶¹ De opgesomde statussen zijn niet-limitatief; ook beschermd is, bijvoorbeeld, leeftijd.⁶² Uit het voorgaande volgt dat oudere personen, personen met een lager vermogen en personen met een lager opleidingsniveau vaker digitaal kwetsbaar zijn. Hun recht op toegang tot informatie, een zelfstandig leven en privacy loopt meer risico om te worden beperkt.

Daarnaast is er ook het recht op een menswaardig leven. Dit omvat, onder andere, het recht op sociale zekerheid, het recht op behoorlijke huisvesting, het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing en het recht op gezinsbijlagen (art. 23 Belgische Grondwet). Voor

⁵⁷ Zie: VN-Mensenrechtenraad (2021), 'The right to privacy in the digital age: report (2021). Hier beschikbaar: [OHCHR | The right to privacy in the digital age: report \(2021\)](#)

⁵⁸ Zie: §61, *Pretty t. Verenigd Koninkrijk*, no. 2346/02 van 29 april 2002. Voor verdere bespreking: I. Roagna (2012), *Protecting the right to respect for private and family life under the European Convention on Human Rights*. Straatsburg: Raad van Europa, pp. 12-16; B. van der Sloot (2015), 'Privacy as Personality Right: Why the ECtHR's Focus on Ulterior Interests Might Prove Indispensable in the Age of "Big Data"', *Utrecht Journal of International and European Law* 31: 25-50

⁵⁹ *Ibid.*, p. 14

⁶⁰ Art. 23 Europees Sociaal Handvest; art. 25 Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie. Zie ook: European Disability Forum (2024), 'EDF resolution: Right to offline access to essential services.' Beschikbaar hier: [EDF resolution: Right to offline access to essential services - European Disability Forum](#)

⁶¹ Zie: ECHR (2024), 'Guide on Article 14 of the European Convention on Human Rights and on article 1 of protocol no. 12 to the convention,' pp. 6-7. Beschikbaar hier: <https://www.refworld.org/jurisprudence/caselawcomp/echr/2020/en/123518>

⁶² Zie: EHRM § 85, *Schwizgebel t. Zwitserland*, no. 25762/07 van 10 juni 2010; EHRM, *Khamtokhu en Aksenchik t. Rusland*, nos. 60367/08 en 961/11 van 24 januari 2017.

het effectief genot van deze rechten is toegang tot overheidsdiensten noodzakelijk. Wanneer bepaalde groepen omwille van een bepaalde status of kenmerk geen of minder toegang hebben tot publieke diensten omdat deze louter digitaal worden aangeboden, dan kan er sprake zijn van discriminatie.⁶³

Het recent arrest van het Grondwettelijk Hof over het gezamenlijk decreet en ordonnantie 'Brussel Digitaal' bevestigt dat het aanbieden van publieke diensten op een uitsluitend digitale manier een onverantwoorde ongelijke behandeling kan inhouden van personen die zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid voor uitsluiting bevinden. Meer specifiek, het kan een indirecte discriminatie uitmaken van personen op basis van leeftijd, vermogen, sociale afkomst en/of handicap.⁶⁴ Het Hof gaat evenwel niet over tot vernietiging van de bestreden artikelen, op voorwaarde dat deze zo geïnterpreteerd worden dat ze wel garanties bieden voor gelijkwaardige, niet-digitale alternatieven.

Artikel 23 van de Belgische Grondwet bevat daarenboven een *standstill*-verplichting: het beschermingsniveau van deze rechten mag niet aanzienlijk worden verminderd zonder redelijke verantwoording.⁶⁵ In het geval dat een overheid ervoor kiest om de dienstverlening uitsluitend digitaal aan te bieden, kan de bescherming van deze rechten aanzienlijk afnemen, omdat digitaal kwetsbare mensen minder toegang hebben tot deze rechten. Of dit problematisch is, zal afhangen van de verantwoording.⁶⁶

Tenslotte is er ook de bijzondere situatie van **personen met een handicap**. Bij volledige digitalisering van publieke diensten komen verschillende rechten van personen met een handicap in het gedrang. Dezelfde rechten worden ook gegarandeerd door artikel 22^{ter} van de Belgische grondwet.⁶⁷ Volgens artikel 9 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap moeten lidstaten alle passende maatregelen nemen zodat personen met een handicap in staat zijn om zelfstandig te leven en deel te nemen aan alle facetten van het leven. Dit houdt in dat zij op voet van gelijkheid moeten toegang hebben tot onder andere

⁶³ RvSt, advies nr. 74.001/2/V van 17 augustus 2023 over een voorontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de Overheidsinstanties', pp. 26-33; B.22, GH 16 juni 2004, no. 106/2004 (ECLI:BE:GHCC:2004:ARR.106). Zie ook: E. Ruijter et al. (2024). Open data work for empowered deliberative democracy: Findings from a living lab study. *Government Information Quarterly*, 41(1), Article 101902.

⁶⁴ B.7.2, GH 25 september 2025, no.126/2025.

⁶⁵ M. Dambre, 'Het grondrecht op wonen: bronnen en doorwerking in de rechtspraak' *Rechtskroniek voor de Vrede- en Politierechters* 2017. Brugge: die Keure; 2017. p. 215–64.

⁶⁶ B.14-15, GH 25 september 2025, no.126/2025. Zie ook: Towards a European Pillar of Social Rights: Access to Essential Services'. Beschikbaar hier: c08e7788-96a5-4101-adeb-3db65fdc4f53_en

⁶⁷ De Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap pleit eveneens aan voor het behoud van niet-digitale opties, zonder een meerkost voor personen met een handicap. Zie: Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap (2022), 'Positienota: de Digitale Kloof', p. 6. Beschikbaar hier: [Positienota - De digitale kloof \(20/06/2022\)](#)



informatie- en communicatietechnologieën.⁶⁸ Deze verplichting houdt ook passende maatregelen in zodat personen met een handicap toegang tot informatie hebben.⁶⁹ Volgens artikel 19 van het VN-verdrag hebben personen met een handicap het recht op zelfstandig wonen en deel uit te maken van de maatschappij. Om dit te waarborgen moeten lidstaten ervoor zorgen dat personen met een handicap toegang hebben tot reguliere diensten. Deze moeten beschikbaar, universeel toegankelijk, aanvaardbaar, aanpasbaar en betaalbaar zijn voor alle personen met een handicap. Volgens artikel 21 van het VN-verdrag moeten staten alle passende maatregelen nemen om te waarborgen dat personen met een handicap het recht op vrijheid van mening en meningsuiting kunnen uitoefenen, met inbegrip van de vrijheid om op voet van gelijkheid met anderen informatie en denkbeelden te vergaren, te ontvangen en te verstrekken middels elk communicatiemiddel van hun keuze. Tenslotte, volgens artikel 27 van het VN-verdrag hebben personen met een handicap het recht om in de publieke sector te werken. Lidstaten moeten alle maatregelen nemen om dit recht te waarborgen. De digitalisering van de overheidsdiensten kan dit bemoeilijken, in het bijzonder voor digitaal kwetsbare personen met een handicap.

Bij volledige digitalisering van de overheidsdiensten worden bepaalde doelstellingen uit het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap niet bereikt. Dit heeft te maken met, enerzijds, personen met een handicap die geen toegang hebben tot het internet of onvoldoende digitale vaardigheden bezitten en, anderzijds, door blijvende problemen met de toegankelijkheid van digitale toepassingen voor personen met een handicap.⁷⁰

⁶⁸ Art. 9, 1 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

⁶⁹ Art. 9, 2(f) van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

⁷⁰ Noozo (2023), *Advies Digitale Inclusie*. Advies op eigen initiatief aan Gwendolyn Rutten, Vlaams minister Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen. Beschikbaar hier: <https://www.noozo.be/nl/adviezen/advies-digitale-inclusie>

Alternatieven voor de digitale overheid

De digitalisering van publieke diensten kan in bepaalde omstandigheden en voor specifieke groepen de toegankelijkheid van de overheid aanzienlijk vergroten. Voor digitaal kwetsbaren kan deze digitalisering evenwel (extra) obstakels creëren die hun gelijkwaardige participatie bemoeilijken. Dit kan ertoe leiden dat bepaalde mensenrechten onder druk komen te staan, wat niet volledig kan worden opgevangen door (beleids)initiatieven rond digitale inclusie. De oplossing hiervoor ligt in het voorzien van gelijkwaardige alternatieven voor digitale overheidsdiensten, zoals een fysiek loket, een telefoonlijn of interactie per post.⁷¹

Het belang van zulke alternatieven vloeit rechtstreeks voort uit het mensenrechtelijk kader: zonder gelijkwaardige niet-digitale opties kan de overheid haar verplichtingen over toegankelijkheid, non-discriminatie en daadwerkelijke uitoefening van fundamentele rechten niet waarborgen. Het voorzien van alternatieven is dan ook essentieel om te voorkomen dat bepaalde personen of groepen worden uitgesloten van hun recht op gelijke en effectieve toegang tot publieke dienstverlening.⁷²

Op **supranationaal niveau** beklemtoont de Raad van Europa in een resolutie van 2023 dat overheden een verantwoordelijkheid hebben om niet-digitale toegang te verzekeren. Zo staat er:

“Hoewel doelstellingen zoals het rationaliseren van administratieve kosten, het vereenvoudigen van het beheer van dossiers of het verbeteren van de efficiëntie of snelheid waarmee zaken worden afgehandeld gerechtvaardigd kunnen zijn, mag dit nooit ten koste gaan van mensen die geen eenvoudige toegang hebben tot digitale technologieën. Het buitensluiten bij het nastreven van deze doelen zou hen het recht

⁷¹ Een belangrijke kritiek op een beleid rond digitale inclusie is dat het in belangrijke mate burger responsabiliseert voor hun participatie aan de samenleving. De burger moet zich namelijk uitrusten met de nodige toestellen en bepaalde kennis en vaardigheden ontwikkelen om aan de slag te kunnen gaan met de digitale dienstverlening. Critici argumenteren dat niet de burger zich moet aanpassen aan de dienstverlening van de overheid, maar de overheid zich toegankelijk moet maken voor alle burgers. Zie: E Isin en E Ruppert (2020). *Being digital citizens*. Lanham, Rowman & Littlefield, p. 73; A. Smit et al. (2025), ‘Understanding digital citizenship in everyday life: tensions between digital inclusion policies and disadvantaged citizens’ experiences,’ *Information, Communication & Society* forthcoming.

⁷² Zie, bijvoorbeeld, “When individuals are asked to submit any benefits applications exclusively online or when an offline alternative is considerably difficult, governments may be treating marginalised citizens with limited ability to use the Internet in an unfair and unequal way. Equal treatment before digital government should take into account citizen needs and the existence of groups that are structurally behind the majority of the population owing to their literacy skills, socioeconomic conditions and digital capital” (S. Ranchordás (2022). ‘Connected but still excluded? Digital exclusion beyond internet access’. In *The Cambridge Handbook of Life Sciences, Information Technology and Human Rights* (pp. 244-258; p. 252). Cambridge University Press. Zie ook: S. Park en J. Humphry (2019), ‘Exclusion by Design: Intersections of Social, Digital, and Data Exclusion’ *Information, Communication & Society* 934 (2019): 22.

op toegang tot hun rechten ontnemen en een schending vormen van de verplichting om continuïteit van openbare diensten te waarborgen.”⁷³

Dit wordt eveneens aangegeven in de Europese Verklaring voor Digitale Rechten en Principes voor het Digitale Decennium: “Deze verklaring doet geen afbreuk aan “offlinebeleid”, zoals het offline toegang hebben tot belangrijke openbare diensten” (considerans 3 EVDRB). Ook de Europese Commissie drukt in het *Digitaal Kompas* erop dat de digitale transformatie niet mag leiden tot achteruitgang op het gebied van rechten of geen afbreuk mag doen aan ‘offline’ rechten (zoals het recht op toegang tot openbare diensten).⁷⁴ In het VN-verdrag voor personen met een handicap wordt de aanwezigheid van overheidsinformatie in niet-digitale vormen opgenomen als een indicator voor de toegankelijkheid van overheden.⁷⁵

Op **Vlaams niveau** keert deze nadruk op offlinetoegang tot de overheid terug in vele beleidsintenties. In het Vlaams Regeerakkoord 2024-2029 staat: “Basisdienstverlening moet dus, naast digitaal, ook fysiek en telefonisch toegankelijk zijn.”⁷⁶ De huidige Vlaamse Digitale Dienstverleningsstrategie van 8 juli 2022 legt de doelstelling vast hoe de overheid (zowel de centrale als de lokale overheden) haar (digitale) dienstverlening aanbiedt aan burgers, bedrijven, verenigingen.⁷⁷ Het legt vijf principes vast: standaard digitaal, gebruiker centraal, digitaal herdacht, datagedreven en betrouwbaar. Het principe ‘standaard digitaal’ schrijft voor dat alle interacties met de overheid standaard op een digitale wijze (kunnen) verlopen, maar burgers behouden het recht om niet volledig digitaal te gaan: “Als burger kies ik zelf of ik volledig digitaal wil gaan of niet.”⁷⁸ Deze dienstverleningsstrategie wordt wellicht in de toekomst aangepast. In de Vlaams parlement (Commissie voor Binnenlands Bestuur en Inburgering) is aangekondigd dat een nieuw Vlaams dienstverleningscharter in voorbereiding is, waarin ook aandacht zal zijn voor persoonlijk en niet-digitaal contact met de overheid.⁷⁹

⁷³ Raad van Europa (2023), ‘Resolution 2510: Closing the digital divide: promoting equal access to digital technologies,’ hier beschikbaar: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Disability/SDG-CRPD-Resource/IndicatorsPDF/article-9-indicators-en.pdf>

⁷⁴ COM (2021)118 van 9 maart 2021; Mededeling van de Commissie aan het Europees parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, *Digitaal Kompas 2030: de Europese aanpak voor het digitale decennium*. Beschikbaar hier: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0118>

⁷⁵ VN (2020), ‘Article 9: Illustrative indicators on accessibility,’ artikel 9.6. Hier beschikbaar

⁷⁶ Vlaamse Regering (2024), Vlaams Regeerakkoord 2024-2029. Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen, 156. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/vlaams-regeerakkoord-2024-2029-samen-werken-aan-een-warm-en-welvarend-vlaanderen>

⁷⁷ Vlaamse Overheid (2022), *Vlaamse Dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden*, p. 7. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

⁷⁸ Vlaamse Overheid (2022), *Vlaamse Dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden*, p. 10. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

⁷⁹ Zie, o.a., Vraag om uitleg over de fysieke toegankelijkheid van publieke en private dienstverlening 3706 (2024-2025) van Brecht Warnez aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over de toekomstvisie en de verankering van de lokale digibanken 3716 (2024-2025) van Kurt De Loor aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over de

Ondanks het bestaan van deze beleidsteksten, is het instituut van mening dat de doestelling voor gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening niet steeds voldoende wordt gerealiseerd. In 2024 publiceerde de SERV een analyse van de publieke dienstverlening in België. Daarin stelt ze dat de principes van de digitale dienstverleningsstrategie goed zijn, maar dat deze strategie (1) onvoldoende sturend is, (2) de verantwoordelijkheden voor naleving te versnipperd, (3) initiatieven om de dienstverlening aan de noden van de burger aan te passen te veel ad hoc zijn en (4) er nood is aan meer actieve controle dat publieke diensten niet uitsluitend digitaal beschikbaar zijn.⁸⁰ Het zelfevaluatiedocument be vraagt enkel of er een digitale versie van een dienst is, niet of er ook een niet-digitale versie beschikbaar is.⁸¹

Enkele andere voorbeelden:

Dienstencheques	Dienstencheques maken assistentie mogelijk bij huishoudelijke taken en worden vaak gebruikt door oudere mensen of mensen met een verminderde mobiliteit en/of handicap. Sinds 1 januari 2025 kan men deze cheques enkel op digitale wijze gebruiken. Digitaal kwetsbare groepen, die vaak afhankelijk zijn van dienstencheques, moeten hiervoor beroep doen op hun (persoonlijk) ondersteuningsnetwerk, waardoor ze niet langer zelfredzaam zijn. Sommige aanbieders voorzien wel alternatieve middelen om dienstencheques te gebruiken.
Lerarenkaart	De lerarenkaart is de persoonlijke beroepskaart voor die leerkrachten toegang tot voordelen en kortingen biedt. Deze werd in 2025 enkel nog beschikbaar via een app op de smartphone. Na protest en ook melding bij (en tussenkomst door) het instituut, heeft het Agentschap Onderwijs besloten om alsnog een niet-digitale versie aan te bieden. ⁸²
Geopunt	Geopunt is de centrale toegangspoort tot geografische overheidsinformatie. Dit platform kan alleen digitaal worden geraadpleegd.

nood aan fysieke dienstverlening voor digitaal minder onderlegde personen 3719 (2024-2025) van Yves Buysse aan minister Hilde Crevits; Vraag om uitleg over het arrest van het Grondwettelijk Hof over de digitalisering van overheidsdiensten (252 (2025-2026)) van Brecht Warnez aan minister Hilde Crevits

⁸⁰ SERV (2024), 'Deel 3 – Analyse van de publieke dienstverlening in Vlaanderen,' pp. 7-9. Beschikbaar hier: <https://www.serv.be/serv/publicatie/advies-en-achtergrondrapport-betere-publieke-dienstverlening>

⁸¹ 'Digitale Dienst: Zelfevaluatiedocument'. p. 8. Hier beschikbaar: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

⁸² In de media werd gemeld dat hiervoor een oplossing werd gezocht: 'Protesterende leerkracht krijgt gelijk: er komt toch alternatief voor digitale lerarenkaart,' *De Standaard* 23 april 2025: <https://www.standaard.be/binnenland/protesterende-leerkracht-krijgt-gelijk-er-komt-toch-alternatief-voor-digitale-lerarenkaart/60712133.html>

Mijn verbouwpremie	Een premie van de Vlaamse overheid voor renovatie en energiebesparende investeringen. Aanvragen voor deze premie kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend. Ondersteuning is ook enkel via e-mail mogelijk.
Individueel maatwerk voor werkgevers of zelfstandigen	Individueel maatwerk is een financiële ondersteuning van de Vlaamse overheid voor mensen met een erkende arbeidsbeperking. Deze kan enkel online worden aangevraagd.
De Watergroep	De Watergroep had eerder beslist om het doorgeven van de watermeterstand zoveel mogelijk via digitale kanalen te laten verlopen. Het waterbedrijf merkte weliswaar een stijging van het aantal hulpvragen bij de klantendienst. Als reactie daarop heeft De Watergroep haar dienstverlening herbekeken en gekozen voor een nog bredere mix van kanalen, waarbij de niet-digitale mogelijkheden opnieuw werden uitgebreid met een telefonische optie om de watermeterstand door te geven. Sinds die uitbreiding maakt ongeveer tien procent van de klanten gebruik van dit kanaal. Op die manier blijven digitale en niet-digitale kanalen structureel naast elkaar bestaan en kunnen alle klanten het communicatiekanaal kiezen dat het best aansluit bij hun persoonlijke voorkeur. In samenwerking met klantenpanels worden verschillende aspecten van de dienstverlening – zowel digitaal als niet-digitaal – bovendien regelmatig geëvalueerd en aangepast. ⁸³

In gevallen waar er toegang is tot een niet-digitaal alternatief, blijkt vaak dat dit alternatief niet gelijkwaardig is aan de digitale variant. Het Vlaams Mensenrechteninstituut ontvangt geregeld meldingen in deze sfeer, zoals:

- Bij inschrijvingen voor evenementen georganiseerd door een lokaal bestuur is het maximumaantal deelnemers vaak al bereikt voordat men op een niet-digitale manier contact kan maken.
- Betaalpalen voor parkeren zijn beperkt aanwezig of vaak defect.
- Telefoonnummers van overheidsdiensten zijn moeilijk terug te vinden of worden beperkt bemand.
- Doorlooptijden voor niet-digitale aanvragen zijn langer dan voor digitale aanvragen.

Een belangrijke oorzaak van het gebrek aan gelijkwaardigheid ligt in de toepassing van het zogenaamde *click-call-connect-principe* (CCC-principe) in de Vlaamse digitale

⁸³ Inhoud verkregen via rechtstreekse communicatie met communicatieverantwoordelijke bij De Watergroep.



dienstverleningsstrategie.⁸⁴ Dit principe garandeert ondersteuning via de digitale en niet-digitale kanalen, maar plaatst deze in een hiërarchie of een waterval: “We verwijzen gebruikers eerst door naar de website (‘click’) en helpen ze dan pas via telefoon of e-mail (‘call’), of als dat niet lukt, via een persoonlijke afspraak (‘connect’).”⁸⁵ De overheid stuurt hiermee vooral aan op digitale, ondersteunende dienstverlening. Wetenschappelijk onderzoek en klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst tonen aan dat bepaalde overheidsdiensten niet-digitale opties moeilijker, duurder en minder zichtbaar zijn (zoals het – al dan niet bewust – niet weergeven van een telefoonnummer).⁸⁶

Wat het **lokale niveau** betreft vallen lokale besturen onder de Vlaamse dienstverleningsstrategie, maar horen ze ook hun eigen organisatie tegelijk zo te beheren dat deze, onder andere, op een effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzet (art. 217 Decreet Lokaal Bestuur). Lokale besturen worden – door projecten zoals Gemeente Zonder Gemeentehuis – aangemoedigd om hun processen (ook) digitaal aan te bieden. De visietekst stelt dat “er een goede reden moet zijn om de burger de verplaatsing [naar het gemeentehuis] te laten maken. Tegelijk is er laagdrempelige toegankelijkheid en inclusie: wie dat wil, is altijd welkom in het fysieke gemeentehuis of op decentrale locaties of via dienstverlening aan huis.”⁸⁷ Dit project werd recent herdoopt tot ‘Gemeentehuis van de Toekomst’ (april 2025), waar te lezen staat:

*“Het Gemeentehuis van de toekomst biedt een moderne, toegankelijke en hybride dienstverlening waarin digitale innovatie hand in hand gaat met warme, fysieke ontmoetingen. We geloven in een toekomst waarin burgers vlot, klantvriendelijk en efficiënt geholpen worden, ongeacht of ze dat digitaal of in het gemeentehuis zelf doen. Want een sterke lokale dienstverlening is de basis van een sterke samenleving.”*⁸⁸

Lokale besturen moeten hun eigen dienstverlening efficiënt organiseren. Tegelijk krijgen zij alsmaar meer bevoegdheden toegewezen, vaak in uitvoering van bevoegdheden van de Vlaamse overheid.⁸⁹ De afweging tussen een efficiënte organisatie van de dienstverlening (met

⁸⁴ Vlaamse Overheid (2022), *Vlaamse dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden*, p. 10.

⁸⁵ *Ibid.*

⁸⁶ F. Rothe et al. (2024). *Digitale inclusie en digitale transformatie: Een multidimensionale benadering van inclusieve digitale dienstverlening*. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel, pp. 48-51; Vlaamse Ombudsdienst, *Jaarverslag 2023. Burgerparticipatie via de klacht*. 19 maart 2024 (2023-2024), pp.69-73. Beschikbaar hier: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/nieuwsberichten/voorstelling-jaarverslag-2023-burgerparticipatie-via-de-klacht>

⁸⁷ Vlaamse overheid, ‘Lokaal Digitaal: Visietekst’, p. 6. Hier beschikbaar: <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/digitale-transformatie/gemeente-zonder-gemeentehuis/over-gemeente-zonder-gemeentehuis>

⁸⁸ Vlaanderen (2025), ‘Het Gemeentehuis van de toekomst: dichtbij, digitaal en persoonlijk,’ nieuwsbericht 1 april 2025: Het Gemeentehuis van de toekomst: dichtbij, digitaal en persoonlijk | Vlaanderen.be

⁸⁹ VVSG, ‘De sprong naar morgen. Memorandum 2024,’ pp. 63-64. Hier beschikbaar: <https://www.vvsg.be/dossiers/memorandum-2024>

de beschikbare middelen) en de toegankelijkheid ervan is een moeilijke oefening voor lokale besturen.⁹⁰

⁹⁰ Gesprekken werden aangegaan rond digitale dienstverlening met medewerkers van de volgende steden: Leuven, Gent, Roeselare en Mechelen. De bevindingen werden verder getoetst met experts van ARhus, Mediawijs en de VVSG.

Aanbevelingen

Een overheid heeft de taak ervoor te zorgen dat eenieder haar dienstverlening op een gelijke en gelijkwaardige manier kan benutten, ook voor mensen die zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid bevinden.⁹¹ In de context van de digitalisering van publieke dienstverlening zijn daarvoor twee parallelle initiatieven noodzakelijk. Enerzijds zijn initiatieven in de context van digitale inclusie noodzakelijk, opdat de overheid blijvend obstakels wegneemt voor digitale participatie. Anderzijds lopen digitaal kwetsbare burgers, alle initiatieven over digitale inclusie ten spijt, een verhoogd risico op beperktere toegang tot de overheid en een minder zelfstandig leven wanneer de dienstverlening uitsluitend digitaal wordt aangeboden. Daarom zijn gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening belangrijk.

De huidige Vlaamse strategieën zetten goede principes uit, maar bij de tenuitvoerlegging ervan schieten overheden vaak tekort. Daardoor kunnen de mensenrechten van digitaal kwetsbare personen onder druk komen te staan. Daarom adviseert het Vlaams Mensenrechteninstituut om ondubbelzinnig te kiezen voor een beleid dat zowel in woorden als in uitvoering garanties biedt voor gelijkwaardige alternatieven voor digitale dienstverlening. Dit kan enkel worden gewaarborgd door⁹²:

❖ **Afdwingbare garanties voor het recht op gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening**

De huidige Vlaamse digitale dienstverleningsstrategie is onvoldoende sturend op het vlak van gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening. Ook het aangekondigde Vlaams dienstverleningscharter dreigt onvoldoende oog te hebben voor de effectieve naleving ervan. Daarom is een stevigere verankering voor het recht op gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening nodig. Een dwingender en meer sturend kader zou – naar analogie met het federale niveau⁹³ – kunnen bestaan uit een expliciete decretale verankering van het

⁹¹ S. Lythreath et al. (2022). 'The digital divide: A review and future research agenda.' *Technological Forecasting and Social Change* 175: Article 121359.

⁹² Deze aanbevelingen liggen in lijn met adviezen van andere onafhankelijke toezichthouders uit België, zoals: Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (2022), 'Advies over het recht op internet en netneutraliteit.' Hier beschikbaar: [Advies over het recht op internet en netneutraliteit](#); Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2022), 'Bestrijding van de risico's van e-uitsluiting verbonden aan de digitale transformatie.' Hier beschikbaar: <https://armoedebestrijding.be/publicaties/publicaties-steunpunt/notas-en-boeken/>; Unia en Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2023), 'Advies over de impact van de digitalisering van (overheids- of particuliere) diensten.' Beschikbaar hier: <https://www.unia.be/nl/kennis-aanbevelingen/advies-impact-digitalisering-diensten-2023>

⁹³ V. Matz, 'Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering.' 17 oktober 2025: [Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering | Vanessa Matz](#)

recht op gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening. Deze garanties moeten niet alleen gelden voor de Vlaamse overheid zelf, maar ook voor de ondergeschikte besturen (provincies, steden en gemeenten) en alle diensten die Vlaamse bevoegdheden uitvoeren (zoals: uitbetalingsinstellingen groeipakket, zorgkassen, multidisciplinaire teams voor opmaak dossier bij VAPH).

❖ **Gepaste aandacht voor de naleving**

Zonder voldoende toezicht op de naleving van het beleid of de wetgeving rond gelijkwaardige alternatieven, dreigt ook deze maatregel tot onvoldoende effectiviteit te leiden. Momenteel ligt de last om dergelijke alternatieven af te dwingen bij de burger, die vaak al in een kwetsbare positie zit (door, bijvoorbeeld, hun vermogen, sociale toestand of leeftijd). Die verantwoordelijkheid hoort bij een publieke instantie te liggen. Het federale wetsontwerp geeft de FOD BOSA een toezichthoudende functie.⁹⁴ In Vlaanderen zou ervoor kunnen worden geopteerd om dit aan de in het Regeerakkoord voorziene (nog op te richten) data-autoriteit toe te wijzen.

❖ **Betrek digitaal kwetsbare burgers bij het uitwerken en verspreiden van duidelijke richtlijnen voor het organiseren van gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening voor alle publieke instanties**

Er moeten duidelijke richtlijnen komen voor het organiseren van gelijkwaardige alternatieven voor digitale dienstverlening, voor alle publieke instanties, en in het bijzonder voor instanties die werken met complexere dossiers of meerdere bevoegdheden (zoals lokale besturen). Afhankelijk van de dienst, de organisatie, het doelpubliek en andere factoren zullen er uiteenlopende afwegingen gemaakt moeten worden om een gelijkwaardig alternatief voor de digitale dienstverlening te organiseren. Betrek alle belanghebbenden, in het bijzonder digitaal kwetsbare burgers, bij de uitwerking van specifieke richtlijnen voor gelijkwaardige alternatieven voor de digitale dienstverlening voor alle overheidsdiensten, inclusief voor lokale besturen.

⁹⁴ V. Matz, 'Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering.' 17 oktober 2025: [Het recht op een niet-digitaal alternatief voor elke administratieve handeling: voorstel van minister Vanessa Matz is goedgekeurd door de regering | Vanessa Matz](#)