

“Digitaal Brussel”: een discriminerende maatregel

Over enkele dagen zal de Brusselse regering aan het parlement een door minister Clerfayt gepresenteerde ontwerpordonnantie “Digitaal Brussel” voorleggen. Deze ordonnantie, die dezelfde bindende kracht heeft als een wet, verplicht de Brusselse gewest- en gemeentebesturen (zoals Actiris, het OCMW of de gemeenten) om hun diensten volledig online beschikbaar te stellen en op die manier met de burgers te communiceren. Anderzijds verplicht deze tekst de overheidsdiensten niet om naast dit “digitale loket” een menselijk loket in stand te houden. Het doel van de maatregel is duidelijk: digitaal wordt de regel terwijl papier en menselijk contact de uitzondering worden. Dit is wat wij “standaard digitaal” noemen.

We zien dit al langer gebeuren: fysieke loketten verdwijnen steeds meer en gebruikers worden uitgenodigd zich tot een website of een applicatie te wenden om een antwoord op hun vraag te vinden, zelfs voor de meest elementaire procedures. Met de verordening zal deze tendens ongetwijfeld nog sterker worden. Situaties waarin mensen hun weg niet meer vinden om hun rechten (op werk, huisvesting, uitkeringen, enz.) op te vragen, zullen blijven toenemen en een hele reeks mensen voor wie deze menselijke steun noodzakelijk en zelfs van levensbelang is, met name om toegang te krijgen tot sociale rechten, blijven in de kou staan.

Hoewel het waar is dat digitale technologie, wanneer zij werkt, de staat en veel mensen tijd en geld kan besparen, mogen we niet negeren dat de digitale ongelijkheid toeneemt. Volgens de Digital Inclusion Barometer 2022¹ heeft vandaag bijna één Belg op twee en twee Brusselaars op vijf moeite met digitale technologie, ook jongeren. Dit cijfer stijgt voor mensen die sociaal-economisch (inkomensniveau) en cultureel (diplomaniveau) achtergesteld zijn, waaronder mensen met lees- en schrijfproblemen, maar ook ouderen en sommige gehandicapten.

Dit betekent dat de “Digitale Brussel”-verordening een toegangsweg voor essentiële behoeften zal opleggen, die voor één persoon op twee, moeilijk toegankelijk is en voor sommigen reële overlevingsproblemen oplevert.

Vanuit juridisch oogpunt roept deze Brusselse maatregel vragen op ten aanzien van de Grondwet, en met name ten aanzien van de in de artikelen 10 en 11 van de Grondwet vastgelegde eisen inzake gelijkheid en non-discriminatie. Hoewel ze ogenschijnlijk neutraal is, leidt ze uiteindelijk tot een ongerechtvaardigd verschil in behandeling voor bijna één Brusselaar op twee, met ernstige schadelijke gevolgen in het dagelijkse leven. Deze verordening is ook in strijd met de algemene beginselen van het bestuursrecht (beginsel van continuïteit van de openbare dienst, goed bestuur, toegankelijkheid...)

Weliswaar verklaren de Brusselse autoriteiten dat er *“geen sprake is van het in de steek laten van een deel van de bevolking door de digitalisering van de openbare diensten. Het mag nooit een gelegenheid zijn om mensen hun rechten of de toegang tot rechten te ontnemen.”*² en zij eisen inderdaad dat de overheden “een ondersteuningsstrategie” opstellen. Maar in welke vorm? Bewustmakingscampagnes, opleiding of doorverwijzing naar EPN's (espaces publics numériques). Dit

¹ **Barometer Digitale Inclusie**, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 2022, <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2022>

² **Digitale kloof verkleinen in het Brussels Gewest**, Bernard Clerfayt, <https://clerfayt.brussels/nl/digitale-kloof-verkleinen-brussels-gewest>

gaat voorbij aan het feit dat er altijd mensen zullen zijn voor wie menselijk contact de enige manier is om door het administratieve proces heen te komen.

Hoewel deze oplossing constructief bedoeld is, geeft zij ook blijk van een slecht begrip van de behoeften en vaardigheden van de bevolking. Eerstelijns organisaties en socio-culturele verenigingen zijn rechtstreekse getuigen van de toename van de moeilijkheden die hun mensen ondervinden bij de toegang tot rechten ten gevolge van de “dematerialisatie” van diensten van algemeen belang (d.w.z. het proces van digitalisering van diensten en vermindering of zelfs afschaffing van andere communicatiekanalen: papier, loketten en telefoondiensten). Het aantal verzoeken om hulp van mensen die bijvoorbeeld geen dossier voor het OCMW of voor Actiris kunnen invullen, is geëxplodeerd sinds de onlineprocedures essentieel zijn geworden. Deze verenigingen en organisaties proberen de ontoegankelijkheid van diensten te compenseren door onderaannemers van de overheid te worden. Afgezien van het feit dat zij niet gemachtigd of gefinancierd zijn om dit soort werk te doen, zijn zij ook geen deskundigen in deze vaak complexe zaken. Het waarborgen van de toegang tot rechten is een verplichting van de overheid en niet de verantwoordelijkheid van de vrijwilligerssector. “Administratieve vereenvoudiging” moet ten goede komen aan de bevolking en niet alleen aan de overheden.

Om al deze redenen verzoeken wij de regionale en gemeentelijke autoriteiten de nodige middelen in te zetten om een kwaliteitsdienst te garanderen door de aanwezigheid van een voldoende aantal fysieke loketten die voor iedereen toegankelijk zijn. Wij hekelen de ondoordachte dematerialisatie van diensten. Een dergelijke hervorming zal waarschijnlijk de banden die ons met elkaar verbinden en ons samen tot een samenleving maken, radicaal veranderen. Deze kwestie verdient een breed publiek debat.

Ondertekenaars :

1. Dounia Aarab, directrice du centre de jour L'Orée
2. Sana Abboud, membre du CA de la Maison Médicale Le Noyer
3. Yael Abdissi, directeur CASAF ASBL PETITS RIENS
4. Muriel Allart, coordinatrice Housing First, le Smes asbl
5. Dora Amouche, directrice asbl Entraide & Culture
6. Alexandre Ansay, directeur du CBAI
7. Adeline Anta Anta, directrice le Cactus asbl
8. Nouredine Arbane, représentant Addec asbl
9. Elsa Bailly, coordinatrice générale ADIF Infor-Femmes
10. Olivier Balzat, directeur Question santé
11. Carine Barthélemy, coordinatrice de La Rue asbl
12. François Baufoy, directeur Entr'Aide des Marolles
13. Edward Bekaert, directeur Bruxelles Accueil Porte Ouverte asbl
14. Foued Bellali, coordonnateur Asbl 2Bouts
15. Renaud Bellen, directeur du GSARA ASBL
16. Ali Benabid, président CC-Cohésion Sociale
17. Binevsa Berivan Akgul, Institut Kurde de Bruxelles
18. Charlotte Bertin, directrice Bouillon de Cultures asbl, administratrice déléguée à la gestion journalière Maison de Jeunes Action Josaphat ASBL, déléguée à la gestion journalière Le Caméléon Bavard ASBL
19. Jos Bertrand, président ESO (European Senior Organisation)
20. Mathieu Bietlot, directeur La Maison du Livre asbl et Collectif 21
21. Cécile de Blic, directrice de SINGA Belgium
22. Marie-France Boeve et Laury Inghelbrecht, administratrice et directrice de la MDE (la Maison des Enfants d'Anderlecht-ASBL)
23. Nathalie Bogaert, coordinatrice du Partenariat D+ de Schaerbeek & Saint-Josse asbl

24. Clément Bogaert, directeur Service Social des Solidarités (SESO) asbl et Solidarité Etudiants du Monde (SETM) asbl
25. Catherine Bosquet, présidente du CVTS (comité de vigilance en travail social)
26. Zakiya Bougrine, assistante sociale Maison Médicale l'Aster
27. Khadija Bouzalmad, coordinatrice Apprenti-Sage asbl
28. Michel Boving, directeur ARC-Action et Recherche Culturelles asbl
29. Benjamin Brooke, codirecteur DoucheFLUX
30. Périne Brotcorne, chercheuse au CIRTES, UCLouvain
31. Antoinette Brouyaux, Associations 21 pour un développement durable
32. Amélie de Bruyn et Mélody Nenzi, codirectrices de l'asbl Les Amis d'Aladdin
33. Rohnny Buyens, responsable S-plus Brussel vzw
34. Simon de Brouwer, directeur du SeTIS Bruxelles
35. Vladimir Caller, rédacteur en chef du journal Le Drapeau rouge
36. Geoffroy Carly, directeur Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Éducation Active
37. Eduardo Carnevale, coordination générale du Collectif Alpha
38. Rudy Cassart, directeur Banlieues asbl
39. Sylvie Cassiers, directrice de l'asbl Résad
40. Céline Caudron, secrétaire fédérale du Ciep-MOC Bruxelles
41. Josette Charles, accueillante et administratrice PASSAGES asbl
42. Quentin Charon, coordinateur de l'Union des Locataires de Schaerbeek
43. Caroline Céphale, coordinatrice Le coin des Cerises asbl
44. Ali Cicek, directeur SIMA ASBL
45. Pierre de Coninck, coordinateur SSM ANAIS
46. Anne Coppieters, directrice générale de Lire et Écrire Bruxelles
47. Thomas Cotman, directeur Centre Psychothérapeutique de jour et de nuit du WOPS asbl
48. Gaëlle Coulanges, coordinatrice Le Pavillon asbl
49. Guilhem de Crombrughe, directeur Prospective Jeunesse asbl
50. Thomas Dabeux, responsable plaidoyer Inclusion asbl
51. Odile Dayez, directrice des Actions Sociales Les Petits Riens
52. Françoise Debatty, responsable du Comité de quartier Saint-Denis (Stop-inondations)
53. Françoise De Boe, membre de l'équipe de coordination nationale ATD Quart Monde
54. Bénédicte Defossez, coordinatrice pédagogique Hadep asbl Centre Pazhapa, hébergement pour personnes handicapées mentales adultes
55. Elise Degrave, professeure à la Faculté de droit de l'Université de Namur
56. Anne Dekeyser, coordinatrice de l'ASBL Douzerome
57. Marc De Koker, directeur de l'AMO Rythme
58. Nicolas De Kuyssche, directeur Le Forum-Bruxelles contre les inégalités
59. Veronique De Leener, directrice de Maks vzw
60. Marie-Sarah Delefosse, directrice générale du Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP)
61. Maroussia del Marmol, directrice Centre de Formation 2 mille ASBL
62. Hélène Delory, directrice EYAD ASBL
63. Laurent Demoulin, directeur de l'asbl DIOGENES
64. Eliane Demunter, administratrice Grandir Ensemble
65. Christophe Denoël, directeur général Asbl Molenbeek Vivre Ensemble (MOVE)
66. Savannah Desmedt, coordinatrice des Habitant-e-s des images ASBL et du Comité Humain du Numérique
67. Arnaud De Temmerman, directeur Les Amis d'Accompagner
68. Carmen Diaz Aranda, coordinatrice locale de Cohésion Sociale asbl Ensemble pour 1060 !
69. Ariane Dierickx, directrice de L'Ilot
70. Pascale Duqué, responsable de projet Alpha/FLE MAISON DE QUARTIER DU DRIES
71. Hélène Eggen et Sébastien Hertsens, représentants de Dynamo AMO
72. L'équipe de Domaine Public
73. L'équipe de Tactic asbl
74. Assetou Elabo, directrice Atouts Jeunes AMO
75. Tamimount Essaidi, directrice de la MQSA asbl
76. Sylvain Etchegaray, directeur asbl ÂGO

77. Pierre Evrard, direction FCJMP et administrateur gestionnaire du SEFoP
78. Eric Fairier, directeur Centre de crise Abaka PEP
79. Jacqueline Fastrès, directrice asbl RTA
80. Damien Favresse, coordinateur Centre Bruxellois de Promotion de la Santé
81. Manon Flagel, assistante sociale Free Clinic ASBL
82. Jean Flinker, responsable d'Attac-Bruxelles [1]
83. Virginie Fontaine, coordinatrice générale Service de Santé Mentale Psycho-Etterbeek ASBL
84. Maïté Frérotte, secrétaire générale Liages asbl
85. José Garcia, secrétaire général du Syndicat des Locataires
86. Georgia Giagzidis, directrice de l'Atelier des petits pas
87. Bruno Gilain, directeur général Convivial et François Bruylants, directeur général adjoint de Convivial
88. Barbara Goethals, membre du staff « pauvreté » Brussels Platform Armoede
89. Anne Gauthier, responsable de la Coordination Sociale de Schaerbeek
90. François Graas, coordinateur des campagnes et du plaidoyer Amnesty International Belgique francophone
91. Véronique Guisen, directrice "Atelier du web"-Espace public numérique. Administration Communale de Saint-Gilles
92. Yahyâ Hachem Samii, directeur de la Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale
93. Gilles Hallez, directeur Wolu-Services asbl
94. Mina Hamdani, présidente du CA du CFBI asbl
95. Samuel Haquin, directeur de la Porte Verte-Snijboontje et Porte Verte-éducation
96. Sophie Haulet, directrice Le SERAC asbl (Service d'Accompagnement pour personnes handicapées adultes)
97. Emilie Hendrick, coordinatrice le Maître Mot asbl
98. Philippe Hennaux, directeur médical L'Equipe Asbl
99. Christophe Henrion, coordinateur de l'Ambulatoire-Forest
100. Stéphane Heymans, directeur général CSD Bruxelles - Centrale de Services & de Soins à Domicile
101. Christophe Heyvaert, coordinateur du Guichet d'Economie Locale de Saint-Gilles (Village Partenaire)
102. Heleen Huysentruyt, vzw Wijkpartenariaat-De Schakel
103. Jean-Claude Ilunga, Les Amis du Congo Solidarité ASBL
104. Anne Iwens, directrice GAFFI asbl
105. Rajâa Jabbour, directrice de l'ASBL Le Troisième œil
106. Josselin Jamet, directeur ASBL Samarcande
107. Anita Jambers, attachée à la direction Pierre d'Angle asbl
108. Christophe Janssen, codirecteur du Centre Chapelle-aux-Champs
109. Gbahi Kouakou, coordinateur Le Piment asbl
110. Giulio Lacovone, coordinateur du CASI-UO asbl
111. Yvette Lahaut-Van den Eynde, présidente du Comité de quartier "Ophem & C°"
112. Yves Lambrechts, administrateur de l'Institut de la Vie
113. Sophie Lanoy, directrice politique à la LUSS
114. Sophie Lauerière, coordination Centre de Planning Familial d'Ixelles asbl
115. Juan Latorre, directeur Harmonisation Sociale Schaerbeekoise (HSS asbl)
116. Paul Laurent, EPN Mobile Brabant
117. David Leclercq, directeur Fédération Laïque de Centres de Planning Familial
118. Stéphane Leclercq, directeur de la Fédération Bruxelloise des Institutions pour Toxicomanes (FEDITO
BXL)
119. Véronique Lederman Bucquet, directrice générale de l'ASBL Service social juif
120. Rebecca Lejeune, coordinatrice de l'asbl Seniors Académie
121. Bruno Lemaire, président de CAP Brabantia
122. Johan Leman, président Foyer vzw
123. Adrien Lenoble, codirecteur Mission Locale pour l'emploi de Saint-Gilles
124. Marc Linard, président de l'Organe d'administration du Service Social de Cureghem asbl
125. Anne Lixon, présidente du CA Maison médicale Alpha Santé
126. Pierre Marage, « le Parrain » du Gang des Vieux en Colère
127. Véronique Marissal, coordinatrice de la Coordination des Ecoles de Devoirs de Bruxelles asbl
128. Stefania Marsella, assistante sociale Maison Médicale Calendula
129. Yves Martens, coordinateur Education permanente du Collectif solidarité contre l'exclusion

130. Jean-Philippe Martin, administrateur-délégué de CFS asbl, de Starting-Block asbl, de Victoire 98 asbl
131. Sylviane Martin, directrice de la Maison de Quartier d'Helmet
132. Erick Mascart, secrétaire général d'Educode
133. Fred Mawet, secrétaire générale ChanGements pour l'égalité
134. Cécile Mayembe, coordinatrice de l'asbl Nti ya Mangulu-Le Manguier en Fleurs
135. Les membres du collectif Travail social en lutte
136. Thibault de Menten, coordinateur de Loyers Négociés
137. Ouiam Messaoudi, secrétaire générale Esenca
138. Louise Métrich, responsable régionale Vie Féminine Bruxelles
139. Magali Mineur, co-directrice du Théâtre de la parole
140. Mapunza Moke, directrice du CEDAS ASBL
141. Christine Nerenhausen, coordinatrice Quartier et Famille asbl
142. Sotieta Ngo, directrice générale du CIRÉ
143. Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des services sociaux
144. Deborah Oddie, directrice Maison d'accueil Escal
145. Niels Osselaer, coordinateur Club Norwest
146. Alette Parfonry, directrice générale SIREAS, FAE, SASB ASBLs
147. Lauriane Paulhiac, coordinatrice CABAN-DIBAC ASBL
148. Ingrid Payan, coordinatrice du Comité de la Samaritaine asbl
149. Sylvie Pinchart, directrice Lire et Écrire Communauté française
150. Stefan Platteau, coordinateur Fobagra – Auberges numériques
151. Nicolas Poncin, coordinateur Infor GazElec
152. Nora Poupert, coordinatrice Services Sociaux des Quartiers 1030
153. Emmanuelle Poznanski, directrice du Senghor Centre Culturel d'Etterbeek
154. Jérémie Rafalowicz, gestionnaire Maison médicale Botanique ASBL
155. Andrea Rea, professeur à l'Université Libre de Bruxelles
156. Olivier Renard, coordinateur Planning Familial d'Auderghem
157. Edith Rioux, directrice de l'APEDAF (Association des Parents d'Enfants Déficients Auditifs Francophones)
158. Gilles Roggen, coordinateur La Ruelle asbl
159. Céline Rouge, Frédéric Hoebeeck, Lorenzo Zanusso, administrateurs de CheCoPa asbl
160. José Sanchez Alonso, coordinateur Démocratie Plus
161. Luccia Saponara, directrice Ateliers du Soleil asbl
162. Jihan Seniora, coordinatrice de Sofélia
163. Karine Seront, directrice de la Febul
164. Delphine Serriere, intervenante sociale au sein de la Maison Médicale des Primeurs à Forest
165. Jeanne-Marie Sevaux, directrice AMO CARS
166. Lola Shqipe Kaçiu, présidente/coordinatrice de Les AIBelges ASBL
167. Edgar Szoc, président de Ligue des droits humains
168. Marie-W Tercelin, directrice du Partenariat Marconi
169. Frédérique Theunissen, présidente d'ASAH RW (Associations des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu de vie pour personnes Handicapées)
170. Léa Tonnaire, animatrice cirque asbl Trapèze
171. Marc Trémouroix, président de l'asbl Altéo
172. Maria Tsakiris, coordinatrice au Service d'Actions Sociales LE FIGUIER
173. Selma Tunakara, coordinatrice FEZA asbl-Femmes Epanouies et Actives
174. Honoré Ufitinema, responsable administratif & financier FIJ asbl
175. Timur Uluç, secrétaire général Commission Justice et Paix
176. Laurent d'Ursel, secrétaire du Syndicat des immenses
177. Daan Uytterhaegen, directeur Ligo Brusselleer
178. Céline Van Aubel, directrice d'AMOS Amo
179. Cécile Vanden Bossche, coordinatrice Précarité-Santé mentale Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale
180. Jerry Vandeput, Centre d'Alphabétisation pour Travailleurs Immigrés
181. Pascale Van der Belen, directrice Info-sourds de Bruxelles asbl
182. Caroline Vandermeersch, directrice du Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est asbl CASG agréé COCOF

- 183.Noémie Van Erps, secrétaire générale de Soralia
- 184.Aurélia Van Gucht, coordinatrice Logement à la vzw-Buurthuis/Maison de quartier Bonnevie-asbl
- 185.Werner Van Mieghem, coordinateur du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH/BBRoW)
- 186.Fabrice Van Reymenant, directeur Bxl Laïque asbl
- 187.Eric Vermeersch, directeur Centre socialiste d'éducation permanente (CESEP) ASBL
- 188.Pablo Vidal, coordinateur du réseau intersectoriel de captation et maintien en logement Bru4Home
- 189.Daan Vinck, directeur Hobo vzw
- 190.Angela van de Wiel, directrice SAAMO Brussel vzw
- 191.Alain Willaert, coordinateur général du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique ASBL
- 192.Lucie Wingender, pédopsychiatre SSM L'Eté
- 193.Yaël Wischnevsky, directrice La Chôm'hier AID asbl
- 194.Vincent Yzerbyt, professeur de psychologie sociale et culturelle à l'UCLouvain
- 195.Jamal Youssfi, directeur artistique Compagnie des Nouveaux Disparus
- 196.Serge Zombek, directeur médical et coordinateur général Centre de Guidance d'Ixelles