

Het Grondwettelijk Hof verankert het recht op niet- digitale dienstverlening



Het Grondwettelijk Hof heeft op donderdag 25 september 2025 zijn arrest uitgesproken in de zaak die 24 Brusselse verenigingen en vakbonden hadden aangespannen tegen de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het college van de COCOF en het college van de GGC, met betrekking tot het decreet en de ordonnantie “Digitaal Brussel” van 25 januari 2024.

Hoewel het Hof oordeelt dat de middelen die door de eisende partij werden aangevoerd ongegrond zijn, bevestigt de interpretatie van het Hof de verwachtingen van het Brusselse middenveld. In dit arrest worden verschillende essentiële punten benadrukt. Het Grondwettelijk Hof bevestigt de afwijzing van een volledig digitale administratie in Brussel. Bovendien verankert het Hof het principe van offline toegang tot de administraties via drie cumulatieve minimale waarborgen inzake toegankelijkheid en inclusiviteit: loketten, telefoon en post.

Het arrest stelt in het bijzonder dat Brusselse administraties zich niet kunnen beroepen op een “onevenredige last” om geen fysieke loketten, telefonische diensten en postdiensten te behouden.

Wij hebben er alles aan gedaan om fysieke loketten te garanderen

Tijdens de vorige legislatuur heeft het Brusselse middenveld zich verzet tegen de ordonnantie “Digitaal Brussel” en via talrijke collectieve acties meer menselijk contact in de gemeentelijke en gewestelijke administraties geëist. Dit is een cruciale eis voor de bevolking, aangezien 36% van de Brusselaars (en 70% van de laaggeschoolde Brusselaars) in een digitale kwetsbaarheid verkeren. Ondanks de mobilisatie werd de ordonnantie echter afgekondigd, zonder de duidelijke garantie van fysieke loketten en telefonische diensten voor toegang tot de openbare diensten.

In dit kader hebben vierentwintig Brusselse middenveldorganisaties zich verenigd om op 19 augustus 2024 een annulatieverzoek tegen de ordonnantie “Digitaal Brussel” in te dienen bij het Grondwettelijk Hof.

Ons verzoek aan het Constitutionele Hof

Ter herinnering: het verzoek had niet tot doel de volledige ordonnantie inzake de digitalisering van de Brusselse openbare diensten te vernietigen, maar enkel om de problematische passages te schrappen die in twee zinnen van artikel 13 stonden. Deze formuleringen konden namelijk tot gevolg hebben dat loketten, telefoondiensten en postbedeling niet langer gegarandeerd zouden zijn, waardoor de toegang tot rechten voor mensen die kwetsbaar zijn door de digitale kloof in het gedrang komt.

Artikel 13 van de ordonnantie “Digitaal Brussel” bepaalt dat de minimale waarborgen voor toegang tot de openbare diensten bestaan uit een loket, telefonische dienstverlening en post. Maar hetzelfde artikel voorziet ook in twee uitzonderingen die deze minimale waarborgen in vraag stellen. Ten eerste stelt het dat administraties alternatieven mogen uitwerken voor deze drie waarborgen. Ten tweede geeft het aan dat administraties die waarborgen niet hoeven te voorzien

indien ze dit als een onevenredige last beschouwen.

In die formulering creëert artikel 13 drie grondwettelijke problemen:

1. Burgers die moeite hebben met digitale toepassingen worden ongelijk behandeld ten opzichte van andere gebruikers bij hun toegang tot de openbare diensten.
2. Zij verliezen de toegang tot essentiële diensten die nodig zijn om hun fundamentele economische, sociale en culturele rechten uit te oefenen.
3. Dit probleem treft in het bijzonder mensen die door een handicap digitaal kwetsbaar zijn

Sinds de indiening van het verzoek heeft Unia zich bij de procedure aangesloten. In die periode hebben de verzoekers de gevolgen kunnen vaststellen van de invoering van “Digitaal Brussel”, onder meer op het vlak van schoolinschrijvingen. Ze merkten ook op dat Wallonië in november 2024 een soortgelijk decreet had aangenomen, maar zonder de tekortkomingen van de Brusselse ordonnantie. Deze nieuwe elementen werden op de openbare zitting van 14 juli 2025 aan het Hof meegedeeld.

Een beslissing die de offline toegang tot administraties verankert met een bindende interpretatie

In zijn arrest nr. 126/2025 van 25 september 2025 bevestigt het Grondwettelijk Hof het verbod op volledig digitale administraties in Brussel en verankert het principe van offline toegang via de drie cumulatieve minimale waarborgen inzake toegankelijkheid en inclusiviteit: loketten, telefoon en post.

Het Hof stelt daarbij uitdrukkelijk dat “het slechts mogelijk is van die cumulatieve drievoudige waarborg af te wijken in zoverre een niveau van dienstverlening is gewaarborgd dat ten minste gelijkwaardig is aan elk van de voormelde niet-digitale toegangen”.

Daarnaast verduidelijkt het Hof dat de “onevenredige last” waarop administraties zich mogen beroepen om geen alternatieven voor digitale diensten te voorzien, “**geen** betrekking heeft op het tweede lid van de vermelde paragrafen, dat de drievoudige waarborg van contact ter plaatse, per telefoon en per post of een gelijkwaardige niet-digitale waarborg bevat.”

We blijven ons inzetten voor betere toegang tot rechten en diensten

Met dit arrest gaat het Grondwettelijk Hof een stap verder in de garantie van fysieke loketten. Gesterkt door deze beslissing willen we waakzaam blijven tegenover de ongebreidelde digitalisering van de samenleving en onvermoeibaar blijven ijveren voor een inclusiever en menselijker Brussels Gewest. In dit kader doen wij een gezamenlijke oproep aan de gemeentelijke overheden van de hoofdstad om de wet na te leven: verbeter de toegankelijkheid van uw administraties via fysieke loketten, kwalitatieve telefonische diensten en postale communicatie.

Altéo vzw, ATD - Quart Monde vzw, Brussel Platform Armoede vzw, CAWAB vzw, CIEP Bxl vzw, CIRE vzw, CSC Brussel, Énéo vzw - Brussels Gewest, Federatie van Medische Huizen vzw, Federatie van Maatschappelijke Diensten vzw, ABVV, Hobo vzw, Liages vzw, Liga voor Mensenrechten, Read &Ecrire Bxl, Maks vzw, in hun aanpak ondersteund door acht andere verenigingen: Ara vzw, Bij Ons /Chez Nous vzw/asbl, Buurthuis Bonnevie Maison de Quartier vzw/asbl, De Buurtwinkel vzw, DoucheFlux asbl, Pigment asbl, Syndicat des Immenses, Vrienden van het Huizeke vzw.