



CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES  
EN SITUATION DE HANDICAP

BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN  
MET EEN HANDICAP

---

# INITIATIEFADVIES

**Toegankelijkheid van de websites en  
mobiele applicaties van de  
gewestelijke en gemeentelijke  
overheidsinstanties**

---

Advies aangenomen door de RPH op

10 maart 2025

**BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP**

Bischoffsheimlaan 26 - 1000 Brussel

Tel : 02/205.68.68 - [brupartners@brupartners.brussels](mailto:brupartners@brupartners.brussels)

[www.brupartners.brussels/nl/brusselse-raad-voor-personen-met-een-handicap](http://www.brupartners.brussels/nl/brusselse-raad-voor-personen-met-een-handicap)

## Vooraf

In het kader van de ordonnantie van 4 september 2018<sup>1</sup> inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten, wenst de Brusselse Raad voor Personen met een Handicap (hierna “de Raad”) een initiatiefadvies uit te brengen over de auditprocedure voor websites en mobiele applicaties in het Brussels gewest.

De ordonnantie van 4 september 2018 wil ervoor zorgen dat deze digitale platformen toegankelijk zijn voor alle burgers, inclusief voor personen met een handicap. Deze ordonnantie gaat over tot de omzetting van de Europese richtlijn 2016/2102<sup>2</sup> van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties.

Er is met name voorzien dat de betrokken besturen:

- Erover waken dat hun websites en mobiele applicaties voldoen aan de Europese toegankelijkheidsnormen;
- Een gedetailleerde verklaring afgeven over de toegankelijkheid van hun websites en mobiele applicaties. Deze verklaring, die regelmatig wordt bijgewerkt, moet in een toegankelijk formaat worden gepubliceerd en uitleg bevatten over de onderdelen die niet voldoen en de redenen voor deze ontoegankelijkheid, een beschrijving van de beschikbare toegankelijkheidsalternatieven, een feedbackmechanisme waarmee gebruikers toegankelijkheidsproblemen kunnen melden en een link naar de te volgen procedure in het geval van een onbevredigend antwoord op een melding of verzoek;

Er moeten stappen worden ondernomen om belanghebbenden bewuster te maken van de uitdagingen inzake digitale toegankelijkheid. Dit omvat het faciliteren van opleidingsprogramma's om overheidsinstanties te helpen bij het creëren, beheren en bijwerken van toegankelijke inhoud.

De ordonnantie benadrukt ook het belang van samenwerking tussen verschillende gewestelijke instanties om een effectieve implementatie van de toegankelijkheidsnormen te waarborgen, waardoor digitale inclusie voor alle burgers wordt verzekerd.

Equal.brussels is verantwoordelijk voor het opstellen van de lijst van websites en mobiele applicaties die aan een audit moeten worden onderworpen en moet ervoor zorgen dat de procedure voldoet aan de eisen van de ordonnantie, en rekening houdt met de feedback van de RPH.

Volgens de ordonnantie moet elke gefedereerde entiteit jaarlijks een bepaald aantal websites van overheidsinstanties aan een audit onderwerpen.

Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- Jaarlijks zullen 15 websites aan een audit worden onderworpen.
- Eén website zal het voorwerp van een grondige audit uitmaken.
- De 14 andere zullen een vereenvoudigde audit ondergaan.
- Ook een mobiele applicatie zal aan een audit moeten worden onderworpen.

---

<sup>1</sup> B.S., 30.11.2018.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj?locale=nl>.

Equal.brussels heeft bijgevolg aan de Raad gevraagd om zijn voorstellen te kennen voor websites die in 2025 en 2026 aan een audit moeten worden onderworpen. Op 14 en 19 februari 2025 vergaderde de Raad met equal.brussels om feedback te krijgen over de audits die in 2023 en 2024 werden uitgevoerd en over het auditproces voor 2025 en 2026.

## Advies

### 1. Algemene beschouwingen

De **Raad** vestigt de aandacht op het feit dat de digitale transformatie van de overheidsdiensten weliswaar essentieel maar niet volledig inclusief kan zijn zonder volledig toegankelijke websites en mobiele applicaties.

De **Raad** benadrukt echter nogmaals de noodzaak om een evenwicht te vinden tussen digitalisering en toegankelijkheid, door ervoor te zorgen dat fysieke loketten beschikbaar blijven om aan alle gebruikers een gepast onthaal te bieden, in overeenstemming met de aanbevelingen uit zijn advies<sup>3</sup> over het gezamenlijk voorontwerp van decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de instellingen. Dit advies stelt: *“Voor de Raad is het belangrijk om, zonder extra kosten, een reeks doeltreffende en toegankelijke alternatieven voor de gebruikers te garanderen, door ten minste de mogelijkheid te bieden om zich naar een fysiek loket te begeven, in aanwezigheid van een medewerker die hen zal kunnen helpen bij het uitvoeren van hun procedures, en dit gedurende een voldoende lange openingsperiode”*.

De **Raad** wijst er immers op dat digitale toegankelijkheid een belangrijk punt is om de inclusie van iedereen te garanderen, in het bijzonder van personen met een handicap, ouderen en iedereen die tijdelijk of permanent moeilijkheden ondervindt om toegang te krijgen tot online informatie. De ordonnantie van 4 september 2018 verplicht de gewestelijke overheidsinstanties en gemeenten om hun websites en mobiele applicaties regelmatig aan een audit te onderwerpen om de toegankelijkheid ervan te verbeteren en te voldoen aan de Europese normen op dit gebied.

De **Raad** wijst er tevens op dat digitale toegankelijkheid een grondrecht is dat aan alle burgers moet worden gegarandeerd. Er moet meer vaart worden gezet achter de inspanningen om ervoor te zorgen dat de websites en mobiele applicaties van gewestelijke en gemeentelijke overheidsinstanties toegankelijk zijn overeenkomstig de wettelijke voorschriften en de beginselen van gelijke kansen.

De **Raad** staat erop dat een continue verbetering van de toegankelijkheid gebruikers in staat moet stellen om:

- Een vrije toegang te bekomen tot administratieve informatie en essentiële procedures;
- Digitale uitsluiting te voorkomen;
- Hun zelfstandigheid in het dagelijkse leven te vergroten.

---

<sup>3</sup> [A-2023-004-RPH-NL](#).

De Raad stelt voor dat de volgende websites en mobiele applicaties het voorwerp uitmaken van een audit in 2025 en 2026:

- Grondige audits:
  - ACTIRIS <https://www.actiris.brussels> (met name voor de nieuwe bevoegdheden)
  - be.brussels <https://be.brussels> (hoofdportaal van het Gewest)
  
- Vereenvoudigde audits:
  - MIVB <https://www.stib-mivb.be/accueil> en TAXIBUS <https://taxibus.stib-mivb.be/TAXIBUS/Account/Login>
  - NMBS <https://www.belgiantrain.be/nl>
  - GGC <https://www.ccc-ggc.brussels/nl>
  - IRISCARE <https://www.iriscare.brussels/nl/>
  - parking.brussels <https://parking.brussels/>
  - Brussel Fiscaliteit <https://fiscaliteit.brussels/>
  - IRISBOX <https://irisbox.irisnet.be/login>
  - PHARE <https://phare.irisnet.be/>
  - FAMIRIS <https://famiris.brussels/nl/>
  - SOCIAAL BRUSSEL [Bruxelles Social - Sociaal Brussel](#)
  - visit.brussels <https://visit.brussels/nl/bezoekers>
  - BGHM <https://www.slr-bghm.brussels/nl>
  - De brandweer van Brussel [Brandweer Brussel](#)
  - equal.brussels <https://equal.brussels/nl/>
  - Alle websites van de Brusselse openbare ziekenhuizen
  - Alle websites van de Brusselse gemeenten
  - Alle websites van de Brusselse commissariaten
  
- Mobiele applicatie:
  - Applicatie 4411 [Betaal je mobiliteit met één app - 4411](#)
  - Alle applicaties van bovenvermelde websites

Daarnaast onderstreept **de Raad** het symbolische belang van de toegankelijkheid van de website van het Brussels parlement. Als gewestelijk wetgevend orgaan belichaamt het Parlement de waarden van democratie, inclusie en gelijkheid. Het is essentieel dat zijn website toegankelijk is voor iedereen, ook voor personen met een handicap, om een gelijke toegang tot publieke informatie en besluitvormingsprocessen te garanderen.

**De Raad** vraagt daarom dat het Brussels parlement een voorbeeld zou stellen op het vlak van digitale toegankelijkheid, door ervoor te zorgen dat zijn website voldoet aan de huidige normen en door middelen ter beschikking te stellen voor burgers met specifieke behoeften.

## 2. Bijzondere beschouwingen

### 2.1 Toename van het aantal websites te onderwerpen aan een audit

Gezien de duur van het proces en het aantal van 15 sites per jaar, vraagt de **Raad** dat het aantal internetsites en mobiele toepassingen, die jaarlijks worden gecontroleerd, zou worden verhoogd om de algemene naleving te versnellen.

De **Raad** vraagt ook om de reikwijdte van de audits geleidelijk uit te breiden tot digitale platforms die verband houden met essentiële overheidsdiensten.

### 2.2 Noodzaak tot toezicht op en opvolging van de uitgevoerde audits

De **Raad** is verbaasd over het gebrek aan een follow-up en monitoring van de audits die in het verleden werden uitgevoerd. De verslagen over de audits van 2023 en 2024 hebben voor de meeste internetsites gewezen op gevallen van non-compliance en aandachtspunten op het vlak van toegankelijkheid.

De **Raad** benadrukt dat het essentieel is om te voorzien in een mechanisme voor de follow-up van deze verslagen en bevindingen ten einde een voortdurende verbetering van de toegankelijkheid te garanderen. Ook vraagt hij om de gecontroleerde besturen te ondersteunen bij de uitvoering van de aanbevelingen die uit de audits voortkomen.

De **Raad** vraagt dat een periodiek herbeoordelingsproces wordt ingebouwd om na te gaan of de voorgestelde correcties daadwerkelijk worden toegepast en dat de resultaten van de audits, de genomen maatregelen en de termijnen voor naleving worden bijgewerkt.

Tot slot moedigt de **Raad** de overheidsinstanties aan om instrumenten in te voeren voor de monitoring en zelfbeoordeling van de digitale toegankelijkheid.

### 2.3 Gemakkelijk te lezen en te begrijpen (FALC) en gebarentaal

Behalve de criteria die in de ordonnantie zijn vastgelegd, heeft de **Raad** de volgende essentiële behoeften geïdentificeerd die tot op heden niet werden geverifieerd en die kunnen worden opgenomen in de verplichtingen die in de toekomst op het vlak van toegankelijkheid aan een evaluatie moeten worden onderworpen:

- Het gemakkelijk lezen en begrijpen (FALC)
- De Nederlandstalige gebarentaal van België (VGT)
- De Franstalige gebarentaal van België (LSFB)

### 2.4 Verduidelijking van de rol van equal.brussels

De **Raad** verbaast zich erover dat equal.brussels, het bestuur belast met Gelijke Kansen, in het Brussels gewest verantwoordelijk is voor de organisatie van de audits.

De **Raad** merkt op dat deze opdracht in de andere gewesten meestal wordt toevertrouwd aan de besturen die belast zijn met digitale transitie of IT. Zo is in het Waalse Gewest het “Agence du Numérique” verantwoordelijk voor de opvolging van de ordonnantie.

De **Raad** wijst erop dat digitale toegankelijkheid vooral een technische en organisatorische kwestie is, naast de egalitaire dimensie. Er moet worden nagedacht over een betere coördinatie binnen de gewestelijke IT-diensten om te komen tot een coherente en alomvattende aanpak die het beginsel van handstreaming eerbiedigt dat in het Brussels gewest van toepassing is.

## 2.5 Versterking van de menselijke en financiële middelen

De **Raad** vraagt om bijkomende menselijke en financiële middelen om de toepassing van de ordonnantie en een kwalitatieve en relevante monitoring van de toegankelijkheid van de internetsites en mobiele applicaties van de gewestelijke en gemeentelijke overheidsbesturen mogelijk te maken.

## 2.6 Steun en opleiding in de overheidsbesturen

De **Raad** vraagt om ambtenaren die instaan voor het ontwerp en beheer van internetsites een passende opleiding in goede praktijken op het vlak van digitale toegankelijkheid aan te bieden.

De **Raad** benadrukt tevens het belang om de toegang tot deskundigen op het gebied van digitale toegankelijkheid te vergemakkelijken om overheidsbesturen te ondersteunen.

De **Raad** dringt aan op de opname van toegankelijkheidscriteria in het ontwerp van nieuwe websites en applicaties.

\*  
\*            \*