



POSITIENOTA

DE DIGITALE KLOOF

Goedgekeurd door de plenaire vergadering
van 20/06/2022

Inhoudsopgave

1. De digitale ongelijkheid neemt toe	3
2. Wat is de digitale kloof?	4
2.1 Toegang tot digitale technologieën	4
2.2 Digitale kennis en vaardigheden	5
2.3 Een gebruiksvriendelijk, inclusief ontwerp	6
2.4 Nood aan een sterke wetgeving	8
3. Besluit: Digitalisering in dienst van de mens	10

Digitale technologieën zijn vandaag aanwezig in alle domeinen van het Belgische leven. Al deze technologieën worden steeds meer als "onmisbaar" gezien. Maar niet alle burgers zijn gelijk als het op deze ontwikkelingen aankomt. Hoe meer digitalisering, hoe meer mensen niet in staat zijn deze digitale middelen juist te gebruiken. Dit is de realiteit van de digitale kloof. Terwijl digitale technologieën voor sommige personen met een handicap een formidabel instrument tot inclusie vormen, zijn ze voor andere personen met een handicap een vreselijk instrument tot uitsluiting. De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) publiceert een "positienota" waarin wordt herinnerd aan de grenzen van wat aanvaardbaar is wanneer het om het gebruik van digitale technologieën gaat. De NHRPH herinnert eraan dat digitalisering enkel zin heeft als het in dienst van de mens staat.

1. De digitale ongelijkheid neemt toe

In 2020 publiceerde de Koning Boudewijnstichting de eerste "Barometer van de digitale inclusie"¹. Ondanks dat negen op de tien Belgen thuis over een internetverbinding beschikken, toonde deze Barometer grote digitale ongelijkheden onder de Belgische bevolking aan:

- **49%** van de volwassen bevolking heeft nog steeds geen digitale contacten met de overheid.
- **8%** van de Belgische huishoudens beschikt niet over een internetverbinding.
- **32%** van de Belgen heeft slechts beperkte digitale vaardigheden.

De **toenemende digitalisering** van onze samenleving biedt vele kansen, maar het houdt ook een groot risico in op de marginalisering van mensen die ver van het digitale gebeuren af staan. Bijvoorbeeld:

- een afspraak maken bij de dokter moet steeds meer online gebeuren;
- banken trachten mensen aan te zetten tot online bankieren (wat gepaard gaat met het verdwijnen van bankautomaten en loketten);
- mensen worden verplicht om hun tegemoetkoming online aan te vragen;
- ...

Mensen met lage inkomens en/of een laag opleidingsniveau zijn het meest getroffen. Ook vele personen met een handicap (PMH) behoren tot deze kwetsbare groep. Zij kunnen of willen de digitale ontwikkelingen niet meer volgen, haken af, maken geen gebruik meer van hun rechten en raken geïsoleerd.

Daarenboven heeft de coronacrisis dit digitaliseringsproces versneld, waardoor er nog meer mensen uitgesloten worden van de toegang tot essentiële diensten zoals administratie, banken, werk, onderwijs, gezondheid, ...

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) wil in deze nota enkele aandachtspunten toelichten om de **digitale kloof bij PMH te verkleinen**.

De NHRPH steunt voor deze nota op **artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (CRPD)**:

"om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en

¹ Publicatie te downloaden op <https://www.kbs-frb.be/nl/zoom-barometer-van-de-digitale-inclusie>

-systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek. [...] Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten."

2. Wat is de digitale kloof?

De digitale kloof is "het verschijnsel dat bepaalde groepen van mensen het risico lopen om de aansluiting met de hedendaagse technologische samenleving te missen"². Het begrip verwijst aldus naar het verschil tussen diegenen die kunnen profiteren van digitale technologieën en zij die dit niet kunnen.

De NHRPH spitst zich toe op de volgende aandachtspunten rond de digitale kloof:

1. **Toegang:** het niet of slechts beperkt toegang hebben tot de nieuwe technologieën (internet, informatica, mobiele telefonie, ...).
2. **Digitale kennis en vaardigheden:** het ontbreken van de nodige kennis en basiscompetenties om de nieuwe media te kunnen gebruiken.
3. **Gebruiksvriendelijkheid:** digitale middelen die niet toegankelijk en niet gebruiksvriendelijk zijn (het ontbreken van een inclusief ontwerp).
4. **Wetgeving:** PMH worden onvoldoende betrokken bij de ontwikkeling van het digitaal beleid.

2.1 Toegang tot digitale technologieën

Handicap leidt vaak tot armoede, waardoor het kopen van en de toegang tot digitale middelen niet evident zijn. **Steun voor een betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet** is nodig, niet enkel vanwege de financiële problemen bij sommige PMH, maar ook omdat digitale toegang vele drempels kan wegnemen die PMH tegenkomen. Zo kan mobiel internet een hulpmiddel zijn bij bijvoorbeeld opzoekingen m.b.t. het openbaar vervoer of via applicaties voor routebeschrijvingen, ...

De NHRPH wijst in zijn advies over sociale telecommtarieven³ op de volgende obstakels die moeten worden overwonnen:

1. Het financiële obstakel: PMH moeten toegang hebben tot betaalbare telefoon- en internetabonnementen. Beide voorzien in verschillende, maar elkaar aanvullende behoeften.
De NHRPH pleit voor een **sociaal tarief voor het internet thuis** en voor een **sociaal tarief voor mobiel internet**.
2. Het technische obstakel: de NHRPH is van oordeel dat in het bezit zijn van een smartphone, een tablet of een computer niet betekent dat men weet hoe men die moet gebruiken. De digitalisering zorgt voor een toename van de "**non-take-up**" (het niet gebruik maken van de rechten).
In strijd tegen de non-take-up, pleit de NHRPH voor:
 - o het **automatiseren van het mobiel sociaal tarief** voor PMH;
 - o het **activeren van gegevensbanken** om potentiële rechthebbenden van het sociaal tarief te bereiken;
 - o het **snel identificeren** van personen die het sociaal tarief niet (meer) ontvangen, terwijl ze nog steeds in aanmerking komen.

Sommige Vlaamse steden bieden **Digipunten** aan voor mensen die thuis geen

² https://www.encyclo.nl/begrip/digitale_kloof

³ Advies NHRPH nr. 2022/01: <http://ph.belgium.be/nl/adviezen/advies-2022-01.html>

computer of internetverbinding hebben. In een Digipunt kan je gratis een computer met internet gebruiken en staat een begeleider klaar om je te helpen bij digitale vragen.

In Brussel en Wallonië stelt de overheid **Openbare computerruimtes (OCR's)**⁴ ter beschikking. Dit zijn ruimtes die zijn uitgerust met informaticamateriaal dat aan het grote publiek beschikbaar wordt gesteld. Er worden eveneens IT-initiaties en -opleidingen aangeboden.

Daarnaast zijn er verenigingen, zoals Lire et Ecrire⁵ en de mutualiteiten, die **ICT-opleidingen** aanbieden.

De NHRPH juicht zulke initiatieven toe, maar vraagt ook dat deze Digipunten, OCR's en opleidingsplaatsen aan de **vijf B's van toegankelijkheid** beantwoorden:

1. **Bereikbaarheid:** elke ruimte moet veilig en comfortabel bereikbaar zijn via het openbaar vervoer.
2. **Betreedbaarheid:** elke ruimte moet veilig en comfortabel betreedbaar zijn.
3. **Bruikbaarheid:** elke burger moet op een gelijkwaardige manier gebruik kunnen maken van alle aanwezige faciliteiten.
4. **Begrijpelijkheid:** alle relevante informatie (bewegwijzering, pictogrammen, infobrochures, ...) moet voor iedereen leesbaar en begrijpelijk zijn.
5. **Betaalbaarheid:** indien voor bepaalde doelgroepen aanpassingen / compenserende hulpmiddelen (persoonlijke assistentie, braille, ...) nodig zijn, dienen de meerkosten ervan uiteindelijk door de verantwoordelijke instantie gedragen te worden en niet door de burger die er nood aan heeft.

2.2 Digitale kennis en vaardigheden

40% van de Belgen loopt het risico op digitale uitsluiting: 32% van hen heeft maar zwakke digitale vaardigheden en 8% gebruikt het internet niet⁶. Zo ontstaat een **kenniskloof**: men vindt de juiste informatie niet terug, men kan geen online formulier invullen om een uitkering te krijgen, ...

Bovendien zijn **steeds meer diensten enkel digitaal toegankelijk** (overheidsdiensten die enkel via elektronische loketten bereikbaar zijn, online bankieren, doktersafspraken die uitsluitend online gemaakt kunnen worden, ...). Vele PMH hebben moeite met deze groeiende digitalisering en haken af.

Het **aanleren van digitale vaardigheden** moet **voor iedereen toegankelijk** zijn. De NHRPH vraagt de overheid om voldoende te investeren in digitale vaardigheden en de toegang tot betaalbare digitale instrumenten voor alle PMH, zodat de digitalisering iedereen in gelijke mate ten goede komt.

Sociale ondersteuning van PMH bij het gebruik van digitale technologieën is zeer belangrijk. Initiatieven die de participatie van kwetsbare groepen aan de digitale samenleving bevorderen, moeten worden opgezet, zoals o.a. lokale contactpunten, hulp bij digitale problemen en laagdrempelige opleidingen die betaalbaar en niet verplicht zijn.

De federale overheid biedt in dit kader een opleiding aan ambtenaren die willen

⁴ In het Frans: "Espaces Publics Numériques" (EPN); meer info op <https://www.epndewallonie.be/> en <https://be.brussels/gratis-brussel/informatica/ruimtes>

⁵ Franstalige Belgische vereniging voor het recht op alfabetisering voor iedereen: <https://lire-et-ecrire.be/>

⁶ Persbericht Koning Boudewijnstichting, 28/08/2020: <https://www.kbs-frb.be/nl/vier-belgen-op-tien-riskeren-digitale-uitsluiting>

bijdragen tot het verkleinen van de digitale kloof in België: het **Connectoobrevet**⁷. Jaarlijks worden 5000 ambtenaren opgeleid met als doel kwetsbare burgers te begeleiden in hun omgang met digitale overheidsdiensten.

Het **Digital Competence Framework for Citizens (DigComp)**⁸ is een handige tool, ontwikkeld door de Europese Unie (EU), dat door beleidsmakers kan worden gebruikt om de digitale vaardigheden van burgers te monitoren en te verbeteren.

De NHRPH vraagt ook om informatie aan te bieden die **gemakkelijk te lezen en te begrijpen (easy-to-read)**⁹ is, zodat iedereen kan deelnemen aan de digitalisering. Vereenvoudigd taalgebruik en pictogrammen moeten meer geïntegreerd worden. Sommige verenigingen, zoals vzw Inclusion¹⁰ en Wablieft¹¹, voorzien in opleidingen om informatie gemakkelijk leesbaar en begrijpelijk te maken.

Het **European Disability Forum (EDF)**¹² heeft **vier toolkits voor de toegankelijkheid van digitale content** ontwikkeld met praktische tips en aanbevelingen¹³.

Men moet zich tevens bewust zijn van de grenzen van de technologieën en altijd zorgen voor niet-digitale manieren om aan de samenleving deel te kunnen nemen. De NHRPH wil dat de **digitalisering niet ten koste gaat van niet-digitale oplossingen**, en dat de keuze voor menselijke ondersteuning en niet-digitale middelen voor participatie in alle aspecten van het openbare en het privéleven wordt gegarandeerd voor PMH die dat verkiezen.

Niet-digitale toegangsmiddelen en ondersteuning mogen geen extra kosten voor PMH met zich meebrengen. Zo moet de consument in winkels altijd de keuze tussen een papieren en een elektronisch kassaticket kunnen krijgen, zonder extra kosten. Daarnaast kunnen digitale technologieën onvoldoende zijn, omdat ze vaak onmenselijk zijn (bijvoorbeeld een "chatbot": een computerprogramma dat gesprekken tussen mensen en verwerkt, zodat mensen met digitale apparaten kunnen communiceren alsof ze met een echt persoon communiceren). Vele PMH hebben menselijke en onmiddellijke hulp nodig. Daarom is het behoud van loketten essentieel voor de toegankelijkheid van openbare diensten. Loketmedewerkers hebben ervaring en knowhow op gebied van administratieve procedures, wat niet kan vervangen worden door digitale middelen.

2.3 Een gebruiksvriendelijk, inclusief ontwerp

Inclusief ontwerpen betekent dat *"de volledige diversiteit van mensen optimaal*

⁷ Persbericht van Mathieu Michel, staatssecretaris voor Digitalisering, op 30/03/2022:

<https://michel.belgium.be/nl/connectoo-het-brevet-dat-de-digitale-kloof-wil-dichten-tegen-2030>

⁸ Alle info over DigComp op https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_nl

⁹ Meer info over easy-to-read: Inclusion Europe - <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>, NHRPH - <http://ph.belgium.be/nl/gemakkelijk-te-lezen.html>

¹⁰ Opleidingen van vzw Inclusion: <https://www.falc.be/#formations>

¹¹ Centrum voor duidelijke taal: <https://www.wablieft.be/>

¹² Website EDF: <https://www.edf-feph.org/>

¹³ Toolkit voor het toegankelijker maken van Word-documenten: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/Toolkit-Accessible-Word-Document.pdf>

Toolkit voor het toegankelijker maken van PowerPoint-presentaties: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-PowerPoint.pdf>

Toolkit voor het verbeteren van de toegankelijkheid van de inhoud die men plaatst op sociale media en voor het gebruikmaken van toegankelijkheidsfuncties in de sociale platformen: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-Social-Media.pdf>

Toolkit voor het verbeteren van de toegankelijkheid van online evenementen, met focus op Zoom: <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/09/Toolkit-Accessible-Online-Meetings.pdf>

gebruik kan maken van (digitale) informatie- en communicatiemiddelen.”¹⁴

De focus ligt op het vervullen van zoveel mogelijk gebruikersbehoeften en niet alleen zoveel mogelijk gebruikers¹⁵. Deze empathische ontwerpvisie benadrukt dat PMH in een vroeg stadium bij de ontwikkeling van digitale diensten en toepassingen betrokken moeten worden en niet pas in een later stadium op het moment van invoering.

Mogelijke frustraties bij gebruikers moeten worden voorkomen. Online hulp moet voorzien zijn voor openbare diensten en er moet rekening gehouden worden met “digitale stress” (bijvoorbeeld: “ik heb geen vertrouwen in computers, want ze kunnen elk moment crashen”).

Het **Digital Open-netwerk** van de FOD Beleid & Ondersteuning (BOSA) reikt alvast **zes inclusieve ontwerpprincipes** aan¹⁶:

1. **Faciliteer de eerste stappen**: zorg voor instructies bij de start.
2. **Voorzie opties**: zorg ervoor dat er een keuze is voor elk type gebruiker.
3. **Stel gerust doorheen het proces**: vertel mensen dat er rekening wordt gehouden met hun acties.
4. **Zorg voor coherentie tussen platformen**: zorg voor een visuele herkenbaarheid.
5. **Vereenvoudig het niveau van informatie**: zorg voor een duidelijke en eenduidige boodschap.
6. **Faciliteer de navigatie**: denk bij het ontwerpen aan de algemene samenhang tussen de diensten.

Uitsluiting door ontwerp is volstrekt onaanvaardbaar. Uitsluiting door ontwerp is wanneer een fout in het ontwerp van een IT-proces sommige mensen uitsluit van een dienst. Bijvoorbeeld:

- Het is onaanvaardbaar dat personen met een visuele handicap geen inlogmogelijkheid op de Itsme-app hebben. Blinde en slechtziende personen ondervinden ook problemen met ontoegankelijke websites of applicaties zoals *“ongelabelde links of knoppen, het ontbreken van tekstalternatieven voor afbeeldingen, slecht contrast tot captchas die het gebruik onmogelijk maken”*¹⁷. Deze groep vraagt tevens om bankautomaten die van spraak zijn voorzien, schermen met een minimaal contrast en toegankelijke touchscreens.
- Het M-ticket van De Lijn in Vlaanderen is enkel via smartphone en betaalapp beschikbaar. Dit is complexer dan het oude sms-ticket dat ook nog eens duurder is.

Als een dienst alleen digitaal beschikbaar is, worden digitaal ongeletterden gediscrimineerd. Mogelijke uitsluitingsmechanismen moeten worden onderzocht en niet-digitale keuzemogelijkheden moeten blijven bestaan.

Ondersteunende communicatietechnologie is van essentieel belang voor de autonomie van sommige PMH. Dit kan gaan van computers met een aangepast toetsenbord tot applicaties die tekst naar spraak omzetten voor mensen die moeilijk kunnen lezen. PMH vinden vaak hun weg niet naar deze nieuwe technologieën. Zij moeten advies op maat krijgen over het juiste (betaalbare) communicatiehulpmiddel van deskundigen.

¹⁴ <https://inclusie.gebruikercentraal.nl/over-de-toolkit-inclusie/wat-is-ontwerpen-voor-inclusie/>

¹⁵ “Inclusive design” van Alita Joyce, 30/01/2022: <https://www.nngroup.com/articles/inclusive-design/>

¹⁶ Meer info op <https://digitalopen.belgium.be/nl/playbook/tools/inclusief-design>

¹⁷ Resultaten van de bevraging van Symfoon (Vlaams blinden- en slechtziendenplatform), nieuwsbrief De Symfonist, mei 2022: <https://mailchi.mp/f3d3e59a1992/nieuwsbrief-november-11576548?e=87c44f5af2#Hoofdstuk1>

2.4 Nood aan een sterke wetgeving

De NHRPH eist dat **PMH worden betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van het digitaal beleid**. Organisaties die PMH vertegenwoordigen en deskundigen op het gebied van toegankelijkheid, moeten op zinvolle wijze kunnen deelnemen aan het digitaal beleid.

De NHRPH roept op tot het **integreren van de toegankelijkheidsvereisten en de bescherming van de rechten van PMH** - non-discriminatie, gelijkheid, privacy en gegevensbescherming - in alle digitale beleidsmaatregelen en initiatieven. De nationale instellingen moeten daarbij voldoen aan de modernste toegankelijkheidsvereisten voor ICT-toepassingen die door burgers en ambtenaren worden gebruikt: websites, toestellen, software, toepassingen, video's, digitale publicaties, ...

De **EU-richtlijn Webtoegankelijkheid**¹⁸ van 2016 bepaalt dat mensen met zeer uiteenlopende vaardigheden gemakkelijk toegang moeten hebben tot informatie en functies op internet. Op grond van deze richtlijn moeten organisaties in de publieke sector de Europese norm EN 301 549¹⁹ toepassen op hun websites en online instrumenten. Deze norm berust op de nieuwste versie van de Web Content Accessibility Guidelines²⁰.

Volgens de richtlijn moet toegankelijke inhoud voldoen aan de **vier beginselen van webtoegankelijkheid**:

1. **Waarneembaar**: inhoud moet met minstens één zintuig van de mens waarneembaar zijn. Beelden worden bijvoorbeeld met een alternatieve tekst beschreven voor personen met een visuele beperking.
2. **Bedienbaar**: inhoud moet met meerdere middelen bestuurd kunnen worden. Personen die geen gebruik van de muis kunnen maken, kunnen bijvoorbeeld alleen via het toetsenbord toegang tot inhoud krijgen.
3. **Begrijpelijk**: gebruik van heldere en eenvoudige taal en voorspelbare en consistente interfaces. Dit helpt mensen met een cognitieve of leesbeperking.
4. **Solide**: de website of app moet goed werken, ongeacht het platform, de browser of het apparaat, ook met ondersteunende technologie.

De **European Accessibility Act (EAA)**²¹, een in 2019 gepubliceerde EU-richtlijn betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, beoogt de harmonisatie van de regels inzake toegankelijkheid van producten en diensten voor alle lidstaten van de EU, teneinde de goede werking van de interne markt van de EU te waarborgen en een minimumniveau van toegankelijkheid voor een selectie van producten en diensten in te voeren.

De NHRPH is van mening dat de reikwijdte van de EAA **niet voldoende** is. De NHRPH roept de Belgische overheid op om te kiezen voor een ambitieuze omzetting van de richtlijn. In zijn advies over de EAA²² vraagt de NHRPH:

- dat **alle diensten van openbaar nut toegankelijk** zijn (overheden, post, banken, ziekenhuizen, vervoersmaatschappijen, energieleveranciers, webshops, ...);

¹⁸ Meer info over de richtlijn op <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility>

¹⁹ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

²⁰ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#link-purpose-in-context>

²¹ Meer info over de EAA op <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

²² Advies NHRPH nr. 2022/04: <http://ph.belgium.be/nl/adviezen/advies-2022-04.html>

- om de **standaardisatie** van de technische normen en specificaties²³ (bijvoorbeeld in het geval van de toegankelijkheid van webcontent voor PMH of van een "design for all"-benadering van producten en diensten);
- om de voor het **publiek toegankelijke gebouwen** toegankelijk te maken, te beginnen met de gebouwen voor de in deze richtlijn opgenomen diensten (bankwezen, vervoer, ...);
- voor een **uitbreiding van de toegankelijkheid van bankdiensten** om PMH in staat te stellen in de financiële sector te werken en om de invoering van toegankelijkheid voor bankdiensten te vergemakkelijken;
- dat **micro-ondernemingen** ook aan deze richtlijn moeten voldoen;
- dat de richtlijn ook geldt voor het beantwoorden van oproepen naar **nationale alarmnummers**;
- om vrijstellingen volledig te schrappen of om zeer zorgvuldig en nauwkeurig de gronden te omschrijven waarop vrijstellingen kunnen worden verleend wat de "**onevenredige last**" van toegankelijkheid betreft²⁴;
- om **kortere uitvoeringstermijnen** van de toegankelijkheidsvereisten;
- dat de maatregelen **op grote schaal** onder de betrokken sectoren worden **verspreid**, zodat zij zich voldoende bewust zijn van hun wettelijke verplichtingen in verband met digitale toegankelijkheid;
- dat toegankelijkheid een omzettingseis is met **dezelfde waarde als de veiligheidseis**: producten die niet aan de veiligheidseisen voldoen worden vernietigd of aangepast; het moet hetzelfde zijn voor toegankelijkheid wanneer dit niet wordt nageleefd.

Voor een efficiënte uitvoering van het digitaal beleid moeten de nationale autoriteiten een **krachtige regelgeving met toegankelijke mechanismen voor toezicht, klachten en handhaving** (bijvoorbeeld toegankelijke correctiemechanismen) instellen.

Overleg en harmonisering tussen de Belgische deelgebieden is nodig om de regelgeving op elkaar af te stemmen. Elk deelgebied moet een ombudsdienst hebben. Er moeten voldoende middelen en personeel met expertise inzake toegankelijkheid en de fundamentele rechten van PMH worden vrijgemaakt. Financiële sancties bij overtredingen moeten worden voorzien. PMH en de organisaties die hen vertegenwoordigen moeten zaken aanhangig kunnen maken bij de rechter of het bevoegde bestuursorgaan en moeten ook collectief gerechtelijke stappen kunnen ondernemen in geval van overtreding van de wet door overheidsinstanties.

Ten slotte, ondersteunt de NHRPH de **oproep van het maatschappelijk middenveld over de Europese verordening inzake kunstmatige intelligentie** (Artificial Intelligence Act of AIA)²⁵. Deze oproep werd eveneens ondertekend door

²³ Een "vermoeden" van overeenstemming is onvoldoende. Er moet ook rekening worden gehouden met gevallen waarin deze normen en specificaties niet bestaan, verouderd of onvolledig zijn.

²⁴ In zijn General Comment nr. 2 (2014) over toegankelijkheid is het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap het niet eens met het begrip van onevenredige last van toegankelijkheid. Het merkt op: "de verplichting om toegankelijkheid te implementeren is onvoorwaardelijk". In andere EU-wetgeving inzake de interne markt is een dergelijke vrijstelling niet gebruikelijk.

²⁵ Gezamenlijke verklaring op 30/11/2021: <https://edri.org/our-work/civil-society-calls-on-the-eu-to-put-fundamental-rights-first-in-the-ai-act/>

het Belgian Disability Forum vzw (BDF). De oproep bevat negen belangrijke aspecten:

1. Een coherente, flexibele en evoluerende benadering van het "risico" van AI-systemen.
2. Een verbod op alle AI-systemen die een onaanvaardbaar risico vormen voor de grondrechten.
3. Verantwoordingsplicht voor gebruikers van AI-systemen met een hoog risico tegenover degenen die er de nadelen van ondervinden.
4. Relevante en systematische transparantie naar het publiek.
5. Effectieve rechten en rechtsmiddelen voor de benadeelden van AI-systemen.
6. Toegankelijkheid gedurende de hele levenscyclus van de AI.
7. Duurzaamheid en milieuvriendelijkheid.
8. Verbeterde en evoluerende normen voor AI-systemen.
9. Een allesomvattende AI voor iedereen.

3. Besluit: Digitalisering in dienst van de mens

Digitalisering mag niet tot een verslechterde toegankelijkheid van essentiële diensten en informatie leiden. De belofte van tijdswinst of een "verbeterde ervaring" via digitale middelen mag geen nieuwe drempels opwerpen. Digitale technologieën moeten niet enkel vanuit een economische context bekeken worden, maar ook op maatschappelijk vlak een betekenis hebben. Digitalisering moet kortom in dienst van de mens staan. De NHRPH pleit voor een digitalisering waarbij alle PMH in gelijke mate kunnen profiteren van alle positieve aspecten van de digitale omschakeling.

De NHRPH roep de Belgische autoriteiten op om:

1. steun te geven aan PMH voor een betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet;
2. het aanleren van digitale vaardigheden voor iedereen toegankelijk te maken (hulp bij digitale problemen voorzien en investeren in opleidingen die betaalbaar en niet verplicht zijn);
3. gemakkelijk te lezen en te begrijpen informatie aan te bieden ("easy-to-read");
4. de keuzemogelijkheden voor niet-digitale alternatieven zonder extra kosten te behouden;
5. rekening te houden met de gebruikersbehoeften van PMH bij de ontwikkeling van digitale diensten en toepassingen ("inclusief ontwerp");
6. organisaties die PMH vertegenwoordigen en deskundigen op het gebied van toegankelijkheid te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van het digitaal beleid;
7. de toegankelijkheidsvereisten te integreren in alle digitale beleidsmaatregelen en initiatieven en het recht van PMH op non-discriminatie, gelijkheid, privacy en gegevensbescherming te waarborgen;
8. te zorgen voor een efficiënte uitvoering van het digitaal beleid, door toegankelijke, onafhankelijke, goed gefinancierde en adequaat bemande toezicht-, klachten- en handhavingsmechanismen in te stellen met

deskundigheid op het gebied van toegankelijkheid en mensenrechten van PMH.