NATIONALER
HOHER
RAT für
PERSONEN mit
BEHINDERUNG

POSITIONSPAPIER

DIE DIGITALE KLUFT

Im Plenum verabschiedet
am 20/06/2022

Inhaltsverzeichnis

1. Digitale Ungleichheiten nehmen zu 2

2. Was ist die digitale Kluft? 3

2.1 Zugang zu digitalen Technologien 4

2.2 Digitale Kenntnisse und Kompetenzen 5

2.3 Benutzerfreundliche und inklusive Gestaltung 7

2.4 Notwendigkeit einer starken Gesetzgebung 8

3. Schlussfolgerung: Digitalisierung im Dienst des Menschen 11

Die Digitalisierung ist heute in allen Lebensbereichen der Belgierinnen und Belgier präsent. Diese Technologien werden zunehmend als „unumgänglich" angesehen. Doch nicht alle Bürgerinnen und Bürger sind diesen Entwicklungen gegenüber gleichgestellt. Je stärker sich diese Technologien verbreiten, desto größer wird die Zahl der Menschen, die sie nicht (mehr) korrekt nutzen können. Das ist die Realität der digitalen Kluft. Für einige Menschen mit Behinderungen ist die Digitalisierung ein hervorragendes Instrument der Inklusion, für andere Menschen mit Behinderungen jedoch ein Instrument der Ausgrenzung. Der Nationale Hohe Rat für Personen mit Behinderungen (NHRPB) veröffentlicht ein Positionspapier, in dem er die Grenzen dessen in Erinnerung ruft, was beim Einsatz digitaler Mittel akzeptabel ist. Er erinnert daran, dass Digitalisierung nur dann sinnvoll ist, wenn sie dem Menschen dient.

1. Digitale Ungleichheiten nehmen zu

Im Jahr 2020 hat die König-Baudouin-Stiftung den ersten „Baromètre de l'inclusion numérique" (Barometer der digitalen Inklusion) veröffentlicht [1]. Obwohl neun von zehn Belgierinnen und Belgiern zu Hause über einen Internetanschluss verfügen, hat dieses Barometer große digitale Ungleichheiten innerhalb der belgischen Bevölkerung aufgezeigt:

[1] Die Publikation kann unter https://www.kbs-frb.be/fr/zoom-barometre-de-linclusionnumerique heruntergeladen werden

- **49 %** der erwachsenen Bevölkerung haben nach wie vor keinen digitalen Kontakt mit den öffentlichen Diensten.
- **8 %** der belgischen Haushalte verfügen nicht über einen Internetanschluss.
- **32 %** der Belgierinnen und Belgier haben nur geringe digitale Kompetenzen.

Die zunehmende Digitalisierung unserer Gesellschaft bietet zahlreiche Chancen, birgt aber zugleich ein erhebliches Risiko der Marginalisierung für Menschen, die vom digitalen Leben abgekoppelt sind. Beispiele:

- Arzttermine müssen immer häufiger online vereinbart werden;
- Banken versuchen, Bürgerinnen und Bürger zu Online-Bankgeschäften zu bewegen (einhergehend mit dem Abbau von Geldautomaten und Schaltern);
- Menschen sind gezwungen, ihre Leistungen online zu beantragen;
- usw.

Besonders betroffen sind Personen mit niedrigen Einkommen und/oder geringem Bildungsniveau. Viele Menschen mit Behinderungen gehören ebenfalls zu dieser vulnerablen Gruppe. Sie können oder wollen mit der digitalen Entwicklung nicht mehr Schritt halten, geben auf, nehmen ihre Rechte nicht mehr wahr und vereinsamen.
Hinzu kommt, dass die COVID-19-Pandemie diesen Digitalisierungsprozess beschleunigt hat. Immer mehr Menschen werden vom Zugang zu grundlegenden Diensten ausgeschlossen, etwa zur Verwaltung, zu Banken, zum Arbeitsmarkt, zur Bildung, zur Gesundheitsversorgung usw.

Mit diesem Positionspapier möchte der Nationale Hohe Rat für Personen mit Behinderungen (NHRPB) einige Schwerpunkte benennen, um **die digitale Kluft bei Menschen mit Behinderungen zu verringern**.

Der NHRPB stützt sich dabei auf **Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)**:

„um Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen den Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, zu Information und Kommunikation,

---

einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten. […] Diese Maßnahmen, zu denen die Ermittlung und Beseitigung von Zugangshindernissen und Barrieren gehört, gelten unter anderem für Informations-, Kommunikations- und andere Dienste, einschließlich elektronischer Dienste und Notdienste."

2. Was ist die digitale Kluft?

Die digitale Kluft ist *„das Phänomen, dass bestimmte Personengruppen Gefahr laufen, den Anschluss an die technologische Gesellschaft von heute zu verlieren*"[2]. Der Begriff bezeichnet also den Unterschied zwischen den Personen, die von digitalen Technologien profitieren können, und jenen, die dies nicht können.

Der NHRPB konzentriert sich in Bezug auf die digitale Kluft auf folgende Schwerpunkte:

---

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

1. **Zugang:** kein oder nur eingeschränkter Zugang zu neuen Technologien (Internet, Computer, Mobiltelefonie usw.).
2. **Digitale Kenntnisse und Kompetenzen:** fehlende Grundkenntnisse und Basisfähigkeiten, die notwendig sind, um neue Medien nutzen zu können.
3. **Benutzerfreundlichkeit:** digitale Werkzeuge, die nicht barrierefrei und nicht benutzerfreundlich sind (Fehlen eines inklusiven Designs).
4. **Gesetzgebung:** Menschen mit Behinderungen werden unzureichend in die Ausarbeitung der digitalen Konzepte einbezogen.

2.1 Zugang zu digitalen Technologien

Behinderung führt häufig zu Armut, was den Kauf und den Zugang zu digitalen Werkzeugen erschwert. **Unterstützung für einen erschwinglichen und qualitativ hochwertigen Zugang zu Geräten, Software und Internetanschluss** ist notwendig – nicht nur wegen der finanziellen Schwierigkeiten mancher Menschen mit Behinderungen, sondern auch, weil der digitale Zugang viele Barrieren abbauen kann, auf die Menschen mit Behinderungen stoßen. So kann mobiles Internet zum Beispiel bei Recherchen zu öffentlichen Verkehrsmitteln oder über Apps zur Routenplanung sehr hilfreich sein.

In seiner Stellungnahme zu den Sozialtarifen im Telekommunikationsbereich[3] hebt der Nationale Hohe Rat für Personen mit Behinderungen (NHRPB) folgende Barrieren hervor, die überwunden werden müssen:

1. Finanzielle Barriere: Menschen mit Behinderungen müssen Zugang zu Telefon- und Internetabonnements zu erschwinglichen Preisen haben. Beide decken unterschiedliche, aber komplementäre Bedürfnisse ab. Der NHRPB plädiert für einen **Sozialtarif für Festnetz-Internet zu Hause** und einen **Sozialtarif für mobiles Internet**.
2. Technische Barriere: Nach Auffassung des NHRPB bedeutet der Besitz eines Smartphones, Tablets oder Computers nicht automatisch, dass diese Geräte auch genutzt werden können. Die Digitalisierung erhöht den „**Non-Take-Up**" (Nichtinanspruchnahme von Rechten). Im Kampf gegen den Non-Take-Up fordert der NHRPB insbesondere:
    - **die automatische Gewährung des Sozialtarifs für mobiles Internet** für Menschen mit Behinderungen; ○ **die Nutzung von Datenbanken**, um potenziell Berechtigte für den Sozialtarif zu erreichen;
    - **die schnelle Identifizierung** von Personen, die den Sozialtarif nicht (oder nicht mehr) erhalten, obwohl sie die Voraussetzungen dafür erfüllen.

Einige flämische Städte bieten sogenannte **„Digipunten"** für Personen an, die zu Hause keinen Computer oder keinen Internetanschluss haben. In einem Digipunt können sie kostenlos einen Computer mit Internetzugang nutzen; Betreuungspersonen vor Ort unterstützen und erklären digitale Anwendungen.
In Brüssel und in der Wallonie vergeben die Behörden ein Qualitätssiegel für **Espaces publics numériques (EPN)**[4]. Das sind Räumlichkeiten, in denen

[3] Stellungnahme des NHRPB Nr. 2022/01: http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2022-01.html
[4] Auf Niederländisch: „Openbare computerruimtes" (OCRs); weitere Informationen unter https://www.epndewallonie.be/ und https://be.brussels/bruxelles-gratuit/informatique/espaces-publicsnumeriques

Computer und Internet der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus werden Einführungen und Schulungen zur Nutzung des Computers angeboten.
Daneben gibt es Verbände, wie Lire et Écrire[5] und die Krankenkassen, die **Schulungen zu Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)** anbieten.

Der NHRPB begrüßt solche Initiativen, fordert jedoch, dass Digipunten, EPN und Schulungsorte die Kriterien einer **„umfassenden Barrierefreiheit"** erfüllen:

1. **Erreichbarkeit des Ortes:** Jeder Ort muss mit öffentlichen Verkehrsmitteln sicher und bequem erreichbar sein.
2. **Zugang zum Gebäude:** Es muss möglich sein, jeden dieser Orte sicher und bequem zu betreten.
3. **Nutzbarkeit:** Alle Bürgerinnen und Bürger müssen die vorhandenen Einrichtungen in gleichem Maße nutzen können.
4. **Verständlichkeit:** Alle relevanten Informationen (z. B. Beschilderung, Piktogramme, Informationsbroschüren) müssen für alle lesbar und verständlich sein.
5. **Erschwinglichkeit:** Wenn für bestimmte Zielgruppen Anpassungen oder ausgleichende Hilfen (z. B. persönliche Assistenz, Braille) erforderlich sind, dürfen die Mehrkosten nicht von den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern getragen werden, sondern müssen von der zuständigen Stelle übernommen werden.

2.2 Digitale Kenntnisse und Kompetenzen

40 % der Belgierinnen und Belgier laufen Gefahr, von digitaler Ausgrenzung betroffen zu sein; 32 % verfügen nur über geringe digitale Kompetenzen, und 8 % nutzen kein Internet[6]. Dies führt zu einem **Mangel an Kenntnissen**: Die Menschen finden nicht die richtigen Informationen, können kein Online-Formular ausfüllen, um eine Leistung zu beantragen usw.

Zugleich sind **immer mehr Dienste nur noch digital zugänglich** (z. B. öffentliche Dienste ausschließlich über elektronische Schalter, Online-Bankdienstleistungen, Arzttermine, die nur noch online vereinbart werden können, usw.). Viele Menschen mit Behinderungen haben Schwierigkeiten mit dieser zunehmenden Digitalisierung und geben auf.

Der Erwerb digitaler Kompetenzen sollte **für alle zugänglich sein**. Der NHRPB fordert die öffentliche Hand auf, angemessen in digitale Kompetenzen und in den Zugang zu erschwinglichen digitalen Werkzeugen für alle Menschen mit Behinderungen zu investieren, damit die Digitalisierung allen in gleicher Weise zugutekommt.

Die **soziale Unterstützung** von Menschen mit Behinderungen bei der Nutzung digitaler Technologien ist von großer Bedeutung. Es sollten Initiativen geschaffen werden, die die Teilhabe vulnerabler Gruppen an der digitalen Gesellschaft fördern,

[5] Mouvement associatif belge francophone pour le droit à l'alphabétisation pour tous (Vereinsbewegung des französischsprachigen Belgiens für das Recht auf Alphabetisierung für alle): https://lire-etecrire.be/
[6] Pressemitteilung der König-Baudouin-Stiftung vom 06.07.2021: https://www.kbsfrb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-risque-dexclusion-numerique

etwa lokale Anlaufstellen, Unterstützung bei digitalen Problemen und niedrigschwellige, erschwingliche und freiwillige Schulungen.
In diesem Zusammenhang bietet der Föderalstaat eine Schulung für Beamte an, die zur Verringerung der digitalen Kluft in Belgien beitragen möchten: den **Connectoo-Lehrgang**[7]. Jährlich werden 5.000 Beamte ausgebildet, um vulnerable Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung der digitalen Dienste der Verwaltung zu begleiten.

Der Referenzrahmen für digitale Kompetenzen von Bürgerinnen und Bürgern (DigComp)[8], der von der Europäischen Union entwickelt wurde, ist ein nützliches Instrument für politische Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger, um digitale Kompetenzen der Bevölkerung zu beobachten und zu verbessern.

Der NHRPB fordert außerdem, Informationen in **leicht lesbarer und verständlicher Sprache**[9] (frz. faciles à lire et à comprendre, kurz FALC) bereitzustellen, damit alle an der Digitalisierung teilhaben können. Vereinfachte Sprache und Piktogramme sollten stärker integriert werden. Einige Organisationen, wie Inclusion asbl[10] und Wablieft[11], bieten Schulungen an, wie Informationen leicht lesbar und verständlich aufbereitet werden können.

Das European Disability Forum (EDF)[12] hat **vier Toolkits für die Barrierefreiheit digitaler Inhalte** mit praktischen Tipps und Empfehlungen entwickelt[13].

Gleichzeitig muss man sich der Grenzen der Technologien bewusst sein, und es muss immer sichergestellt sein, dass auch nichtdigitale Zugangs- und Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, damit alle am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können. Der NHRPB fordert, dass **die Digitalisierung nicht zu Lasten nichtdigitaler Lösungen geht** und dass Menschen mit Behinderungen, die menschliche Unterstützung und nichtdigitale Mittel zur Teilhabe an allen Aspekten des öffentlichen und privaten Lebens bevorzugen, diese Wahl garantiert wird. Nichtdigitale Zugangs- und Unterstützungsformen dürfen für Menschen mit Behinderungen keine zusätzlichen Kosten verursachen. So sollten Verbraucherinnen und Verbraucher

---

[7] Pressemitteilung von Mathieu Michel, Staatssekretär für Digitalisierung, am 30.03.2022:: https://michel.belgium.be/fr/connectoo-le-brevet-qui-vise-%C3%A0-supprimer-la-fracture-digitaled%E2%80%99ici-2030

[8] Alle Informationen zu DigComp: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_fr

[9] Weitere Informationen zu FALC: Inclusion Europe - https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/, NHRPB - http://ph.belgium.be/fr/facile%C2%A0%C3%A0%C2%A0lire.html

[10] Formations d'Inclusion asbl: https://www.falc.be/#formations

[11] Zentrum für klare Sprache: https://www.wablieft.be/

[12] EDF-Website: https://www.edf-feph.org/

[13] Toolkit zur barrierefreien Gestaltung von Word-Dokumenten: https://www.edffeph.org/content/uploads/2021/06/Toolkit-Accessible-Word-Document.pdf Toolkit zur barrierefreien Gestaltung von PowerPoint-Präsentationen: https://www.edffeph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-PowerPoint.pdf
Toolkit zur Verbesserung der Barrierefreiheit der von Ihnen veröffentlichten Inhalte und zur Nutzung von Barrierefreiheitsfunktionen auf sozialen Plattformen: https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/ToolkitAccessible-Social-Media.pdf
Toolkit zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Online-Veranstaltungen mit Schwerpunkt auf Zoom: https://www.edffeph.org/content/uploads/2021/09/Toolkit-Accessible-Online-Meetings.pdf

in Geschäften zum Beispiel immer zwischen einem Papierbeleg und einem elektronischen Beleg wählen können, ohne dass daraus Mehrkosten entstehen. Darüber hinaus reichen digitale Technologien oft nicht aus, um allen die Teilhabe zu ermöglichen, da sie häufig entpersonalisiert sind (z. B. „Chatbots", also Computerprogramme, die Gespräche simulieren und verarbeiten, damit Personen mit digitalen Geräten so kommunizieren können, als sprächen sie mit einer realen Person). Viele Menschen mit Behinderungen benötigen direkte, persönliche und sofortige Unterstützung. Daher ist der Erhalt von physischen Schaltern von zentraler Bedeutung für die Barrierefreiheit öffentlicher Dienste. Mitarbeitende am Schalter verfügen über Erfahrung und Fachwissen in Verwaltungsverfahren, die nicht durch digitale Mittel ersetzt werden können.

2.3 Benutzerfreundliche und inklusive Gestaltung

Inklusive Gestaltung bedeutet, dass *„die gesamte Vielfalt der Menschen in vollem Umfang von (digitalen) Informations- und Kommunikationsmitteln profitieren kann "*[14].

Ziel ist es, möglichst viele unterschiedliche Bedürfnisse von Nutzerinnen und Nutzern abzudecken – und nicht nur die Bedürfnisse der möglichst großen Mehrheit[15]. Diese empathische Designperspektive betont, dass Menschen mit Behinderungen bereits in einer frühen Phase in die Entwicklung digitaler Dienste und Anwendungen einbezogen werden müssen, nicht erst bei der Umsetzung.
Mögliche Frustrationen bei den Nutzerinnen und Nutzern sollten vermieden werden. Für öffentliche Dienste müssen Online-Hilfen bereitgestellt werden, und „digitaler Stress" ist zu berücksichtigen (z. B. „Ich vertraue Computern nicht, sie können jederzeit abstürzen").

Das Netzwerk Digital Open des FÖD Strategie und Unterstützung (SPF/BOSA) hat bereits **sechs Grundsätze für eine inklusive Gestaltung formuliert**[16]:

1. **Den Einstieg erleichtern:** Von Anfang an verständliche Anleitungen geben.
2. **Optionen anbieten:** Sicherstellen, dass es für die verschiedenen Nutzergruppen jeweils passende Wahlmöglichkeiten gibt.
3. **Während des Prozesses Sicherheit geben:** Deutlich machen, dass die Aktionen der Nutzerinnen und Nutzer erfasst und berücksichtigt werden.
4. **Kohärenz zwischen Plattformen schaffen:** Für visuelle Orientierung und Wiedererkennbarkeit sorgen.
5. **Informationen vereinfachen:** Klar, eindeutig und verständlich formulieren.
6. **Navigation erleichtern:** Bei der Gestaltung an die übergreifende Kohärenz zwischen den Diensten denken.

„Exclusion by design" (Ausschluss durch Gestaltung) ist völlig inakzeptabel. Darunter versteht man, dass ein Mangel in der Gestaltung eines IT-gestützten Prozesses bestimmte Personen systematisch von einem Dienst ausschließt. Beispiele:

- Es ist inakzeptabel, dass Menschen mit Sehbehinderungen in der Itsme-App keine barrierefreie Anmeldemöglichkeit haben. Blinde und sehbehinderte Menschen stoßen außerdem auf unzugängliche Webseiten oder Anwendungen – *etwa Links oder Schaltflächen ohne Beschriftung, fehlende*

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

[15] „Inclusive design" von Alita Joyce, 30.01.2022: https://www.nngroup.com/articles/inclusive-design/

[16] Weitere Informationen unter https://digitalopen.belgium.be/fr/playbook/tools/conception-inclusive

Alternativtexte für Bilder, unzureichende Kontraste oder Captchas, die die Nutzung unmöglich machen.[17] Diese Gruppe

fordert u. a. sprachgesteuerte Geldautomaten, Bildschirme mit Mindestkontrast und barrierefreie Touchscreens.

- Das M-Ticket des Busunternehmens De Lijn in Flandern ist nur über ein Smartphone und eine Bezahl-App verfügbar. Dies ist komplizierter als das frühere SMS-Ticket und zudem teurer.

Wenn ein Dienst ausschließlich über ein digitales Verfahren zugänglich ist, werden digital nicht alphabetisierte Personen diskriminiert. Mögliche Ausschlussmechanismen müssen identifiziert werden, und nichtdigitale Alternativen müssen weiterhin verfügbar bleiben.

Kommunikationshilfen sind für die Selbstbestimmung mancher Menschen mit Behinderungen unverzichtbar. Diese reichen von Computern mit angepassten Tastaturen bis zu Apps, die Text für Personen mit Leseschwierigkeiten in gesprochene Sprache umwandeln. Menschen mit Behinderungen finden sich in diesen neuen Technologien häufig kaum zurecht. Sie benötigen maßgeschneiderte Beratung durch Fachleute, um ein geeignetes und erschwingliches Kommunikationshilfsmittel zu finden.

2.4 Notwendigkeit einer starken Gesetzgebung

Der NHRPB fordert, **dass Menschen mit Behinderungen an der Ausarbeitung und Umsetzung der digitalen Politik beteiligt werden**.
Vertretungsorganisationen von Menschen mit Behinderungen und Barrierefreiheits-Expertinnen und -Experten müssen in die digitale Politik sinnvoll einbezogen werden.

Der NHRPB verlangt, **Barrierefreiheitsanforderungen und den Schutz der Rechte von Menschen mit Behinderungen** – insbesondere Nichtdiskriminierung, Gleichstellung, Privatsphäre und Datenschutz – in alle digitalen Politiken und Initiativen zu integrieren. Nationale Einrichtungen müssen höchste Standards für Barrierefreiheit der von Bürgerinnen, Bürgern und Bediensteten genutzten IKT einhalten: Webseiten, Geräte, Software, Anwendungen, Videos, digitale Veröffentlichungen und Inhalte in sozialen Medien usw.

Die EU-Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen[18] aus dem Jahr 2016 legt fest, dass Menschen mit sehr unterschiedlichen Fähigkeiten leicht Zugang zu Informationen und Funktionen im Internet haben müssen. Diese Richtlinie verpflichtet öffentliche Einrichtungen, die europäische Norm EN 301 549[19] auf ihre Webseiten und Online-Tools anzuwenden. Diese Norm stützt sich auf die aktuellste Fassung der Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG)[20].
Gemäß dieser Richtlinie müssen barrierefreie Inhalte die **vier Grundprinzipien der Barrierefreiheit im Internet** erfüllen:

[17] Ergebnisse der Umfrage von Symfoon (Flämische Plattform für Blinde und Sehbehinderte), Newsletter „De Symfonist“, Mai 2022: https://mailchi.mp/f3d3e59a1992/nieuwsbrief-

[18] Weitere Informationen über die Richtlinie: 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

1. **Wahrnehmbarkeit**: Inhalte müssen so aufbereitet werden, dass Nutzerinnen und Nutzer sie mit mindestens einem Sinn wahrnehmen können. Beispielsweise werden Bilder mit Alternativtexten beschrieben, damit Personen mit Sehbehinderungen sie erfassen können.
2. **Bedienbarkeit**: Inhalte müssen mit verschiedenen Eingabemöglichkeiten steuerbar sein. Personen, die keine Maus bedienen können, müssen etwa allein mit der Tastatur navigieren können.
3. **Verständlichkeit**: Es sind eine klare, einfache Sprache und vorhersehbare, konsistente Bedienoberflächen zu verwenden. Dies ist insbesondere für Personen mit kognitiven Beeinträchtigungen oder Lesebehinderungen wichtig.

november-11576548?e=87c44f5af2#Hoofdstuk1

4. **Robustheit**: Webseiten und Anwendungen müssen auf unterschiedlichen Browsern, Geräten und Plattformen, einschließlich Assistenztechnologien, zuverlässig funktionieren.

Der European Accessibility Act (EAA)[20], eine im Jahr 2019 verabschiedete EU-Richtlinie über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienste, soll die Barrierefreiheitsvorschriften in allen EU-Mitgliedstaaten harmonisieren, um das Funktionieren des Binnenmarkts zu gewährleisten und ein Mindestmaß an Barrierefreiheit für ausgewählte Produkte und Dienste sicherzustellen.
Nach Auffassung des NHRPB ist der Geltungsbereich des EAA **nicht ausreichend**. Der Rat fordert die belgische Regierung zu einer ambitionierten Umsetzung der Richtlinie auf. In seiner Stellungnahme zum EAA[21] verlangt der NHRPB insbesondere:

- dass **alle Dienste von allgemeinem Interesse barrierefrei sind** (öffentliche Verwaltungen, Postdienste, Banken, Krankenhäuser, Verkehrsunternehmen, Energieversorger, Online-Shops usw.);
- die **Standardisierung** von Normen und technischen Spezifikationen[22] (z. B. für barrierefreie Webinhalte für Menschen mit Behinderungen oder für einen „Design-für-alle"-Ansatz bei Produkten und Diensten);
- dass für **öffentlich zugängliche Gebäude** Barrierefreiheit hergestellt wird, beginnend mit den Gebäuden, in denen Dienste erbracht werden, die unter den Anwendungsbereich der Richtlinie fallen (Banken, Verkehr, …);
- eine **Ausweitung der Barrierefreiheit im Bankensektor**, um Menschen mit Behinderungen die Arbeit im Finanzsektor zu ermöglichen und die Umsetzung barrierefreier Bankdienstleistungen zu erleichtern;
- dass **Kleinstunternehmen** ebenfalls den Richtlinienanforderungen unterliegen;
- dass die Richtlinie auch für die Bearbeitung von Meldungen über **nationale Notrufnummern** gilt;
- eine weitgehende Abschaffung von Ausnahmeregelungen oder zumindest eine sehr enge und sorgfältige Definition der Gründe, aus denen Ausnahmen im Hinblick auf eine „**unverhältnismäßige Belastung**" zugelassen werden können[23];

[20] Weitere Informationen über den EAA: https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202
[21] Stellungnahme des NHRPB Nr. 2022/04: http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2022-04.html
[22] Eine „Vermutung" der Konformität ist unzureichend. Fälle, in denen diese Normen und Spezifikationen nicht existieren, veraltet oder unvollständig sind, müssen ebenfalls berücksichtigt werden.
[23] In seiner Allgemeinen Bemerkung Nr. 2 (2014) zur Barrierefreiheit lehnt der UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen den Begriff der unverhältnismäßigen Belastung im

- **kürzere Umsetzungsfristen** für Barrierefreiheitsanforderungen;
- eine **breite Bekanntmachung** der Maßnahmen in den betroffenen Sektoren, damit diese ausreichend über ihre gesetzlichen Verpflichtungen zur digitalen Barrierefreiheit informiert sind;
- dass Barrierefreiheit als Umsetzungsanforderung **denselben Stellenwert wie Sicherheit erhält**: Produkte, die Sicherheitsanforderungen nicht erfüllen, werden vom Markt genommen oder angepasst; für Barrierefreiheit muss dasselbe gelten.

Für eine wirksame Umsetzung der digitalen Politiken müssen die nationalen Behörden starke **Regelungen mit wirksamen, zugänglichen Kontroll-, Beschwerde- und Durchsetzungsmechanismen** (z. B. leicht zugängliche Beschwerdewege) einführen. Eine Abstimmung und Harmonisierung zwischen den belgischen Föderalstaatsebenen ist erforderlich, um die Regelungen zu koordinieren. Jede föderale Einheit sollte über eine Ombudsstelle verfügen. Es müssen ausreichende Ressourcen und Personal mit Fachkompetenz in Barrierefreiheit und Grundrechten von Menschen mit Behinderungen bereitgestellt werden. Bei Verstößen sollten finanzielle Sanktionen möglich sein. Menschen mit Behinderungen und ihre Vertretungsorganisationen müssen Zugang zu den Gerichten oder der zuständigen Verwaltungsbehörde haben und auch die Möglichkeit erhalten, Sammelklagen gegen öffentliche Stellen einzureichen, wenn diese gegen Barrierefreiheitsvorschriften verstoßen.

Schließlich unterstützt der NHRPB den **Appell der Zivilgesellschaft für eine europäische Verordnung über Künstliche Intelligenz** (Artificial Intelligence Act – AIA) [24]. Diesen Appell hat auch das Belgian Disability Forum asbl (BDF) unterzeichnet. Darin wird gefordert, neun wesentliche Punkte zu beachten:

1. Eine kohärente, flexible und weiterentwickelbare Risikoeinstufung von KI-Systemen;
2. Ein Verbot aller KI-Systeme, die ein inakzeptables Risiko für Grundrechte darstellen.
3. Verpflichtungen für Betreiberinnen und Betreiber von Hochrisiko-KI-Systemen, damit sie gegenüber den von KI-Systemen betroffenen Personen rechenschaftspflichtig sind.
4. Eine kohärente und aussagekräftige Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit.
5. Wirksame Rechte und Rechtsbehelfe für Personen, die von KI-Systemen betroffen sind.
6. Barrierefreiheit entlang des gesamten Lebenszyklus von KI-Systemen.
7. Nachhaltigkeit und Umweltschutz.
8. Weiterentwickelte und verbesserte Normen für KI-Systeme.
9. Eine wirklich inklusive KI, die für alle Menschen funktioniert.

Zusammenhang mit Barrierefreiheit ab. Er stellt fest: „Die Verpflichtung zur Umsetzung der Barrierefreiheit ist bedingungslos“. In anderen EU-Binnenmarktgesetzen ist eine solche Ausnahme nicht üblich.

[24] Gemeinsame Erklärung vom 30.11.2021: https://edri.org/our-work/civil-society-calls-on-the-eu-to-putfundamental-rights-first-in-the-ai-act/

3. Schlussfolgerung: Digitalisierung im Dienst des Menschen

Die Digitalisierung darf nicht zu einer Verschlechterung der Zugänglichkeit wesentlicher Dienste und Informationen führen. Das Versprechen von Zeitgewinn oder einer „verbesserten Nutzererfahrung" durch digitale Mittel darf keine neuen Barrieren schaffen. Digitale Technologien dürfen nicht ausschließlich in einem ökonomischen Kontext betrachtet werden, sondern müssen auch eine soziale Bedeutung haben. Kurz gesagt: Digitalisierung muss im Dienst des Menschen eingesetzt werden. Der NHRPB setzt sich für eine Digitalisierung ein, von der alle Menschen mit Behinderungen in gleichem Maße von den positiven Aspekten des digitalen Wandels profitieren können.

Der NHRPB fordert die belgischen Behörden auf:

1. Menschen mit Behinderungen beim Zugang zu erschwinglichen und qualitativ hochwertigen Geräten, Software und Internet zu unterstützen.

2. den Erwerb digitaler Kompetenzen für alle zugänglich zu machen (Unterstützung bei digitalen Problemen sowie erschwingliche und freiwillige Schulungen anbieten).

3. Informationen in leicht verständlicher Form („FALC" – leicht zu lesen und zu verstehen) bereitzustellen.

4. nichtdigitale Alternativen beizubehalten, ohne dass daraus Mehrkosten entstehen.

5. die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen bei der Entwicklung digitaler Dienste und Anwendungen („inklusives Design") zu berücksichtigen.

6. Vertretungsorganisationen von Menschen mit Behinderungen und Barrierefreiheits-Expertinnen und -Experten an der Ausarbeitung und Umsetzung der digitalen Politiken zu beteiligen.

7. Barrierefreiheitsanforderungen in alle digitalen Politiken und Initiativen zu integrieren und die Rechte von Menschen mit Behinderungen auf Nichtdiskriminierung, Gleichbehandlung, Privatsphäre und Datenschutz zu gewährleisten.

8. die wirksame Umsetzung digitaler Politiken sicherzustellen, indem zugängliche, unabhängige und ausreichend finanzierte Mechanismen für Aufsicht, Beschwerden und Durchsetzung eingerichtet werden, mit ausreichend Personal, das über Fachwissen zu Barrierefreiheit und den Grundrechten von Menschen mit Behinderungen verfügt.