

VANESSA MATZ

Minister van Modernisering van de Overheid
Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken,
Gebouwenbeheer van de Staat,
Digitalisering en Wetenschapsbeleid



Lire et Ecrire

stephane.vandeneede@lire-et-ecrire.be

Unia

Sebastien.Francois@unia.be

Anais.Lefrere@unia.be

Brussels Platform Armoede

fortunat.kabwe.beya@brusselsplatformarmoede.be

Brussel, 22 mei 2026

Dossierbeheerder: Emma Besson
E-mail: emma.besson@matz.fed.be

Ons kenmerk: CAB/VM/EB/Out 026

Ontwerp: Brief van minister Vanessa Matz om de ondertekenaars van de open brief te informeren over de geboekte vooruitgang met betrekking tot het niet-digitaal alternatief

Mijnheer, mevrouw,

Uw inzet voor de niet-digitale toegankelijkheid van openbare diensten heeft een centrale rol gespeeld in de overwegingen die ik sinds mijn aantreden heb gemaakt. Dankzij de open brief die u in januari 2026 hebt gestuurd en de constructieve gesprekken met mijn medewerkers heb ik een duidelijker beeld gekregen van de concrete uitdagingen waarmee burgers in een kwetsbare digitale situatie worden geconfronteerd. Deze feedback, in combinatie met de adviezen die de regering heeft ontvangen, heeft het wetsontwerp dat ik indien om een effectief niet-digitaal alternatief te garanderen, gevoed en versterkt.

Vandaag kan ik u met genoeg bevestigen dat de tekst die ik bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers zal indienen, drie verplichte niet-digitale communicatiekanalen omvat: een fysiek contactpunt, een telefonische dienst en een contact via de post.

Er kunnen gelijkwaardige maatregelen worden ingevoerd, op voorwaarde dat ze een minstens gelijkwaardig dienstverleningsniveau garanderen. Concrete voorbeelden hiervan zijn mobiele bezoeken, decentrale permanenties of partnerschappen met andere overheden.

Om rekening te houden met de operationele realiteit en een antwoord te bieden dat is afgestemd op de behoeften van elke burger, zullen de federale overheidsdiensten bij een eerste contact via een van deze drie kanalen de burger kunnen voorstellen om een ander kanaal te gebruiken indien dit geschikter blijkt om een optimale dienstverlening te garanderen, mits de betrokkene hiermee instemt. Deze flexibiliteit maakt het mogelijk om beter in te spelen op individuele beperkingen of specifieke vereisten die verband houden met de aard van de procedure.

Bovendien kan, indien een burger de overheid spontaan een alternatief contactmiddel meedeelt, dit worden gebruikt voor de verdere afhandeling van de procedure.

Het controlemechanisme blijft behouden, met de mogelijkheid voor burgers om tekortkomingen te melden. De FOD BOSA zal toezien op de naleving van deze verplichtingen, en elke overheid zal in haar toegankelijkheidsverklaring verantwoording moeten afleggen over haar niet-digitale kanalen.

Deze tekst is gebaseerd op arrest nr. 126/2025 van het Grondwettelijk Hof, waarin werd herhaald dat niet-digitale toegang een grondrecht is om uitsluiting te voorkomen. Het sluit ook aan bij de algemene beginselen van goed bestuur en het recht op inclusie, zoals vastgelegd in artikel 22^{ter} van onze Grondwet.

Het wetsontwerp zal zijn legislatieve traject voortzetten en zal de komende weken worden besproken in de Commissie Economie van de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

Ik wil u bedanken voor uw bijdrage aan dit gezamenlijke werk. Uw expertise en inzet waren doorslaggevend om van deze tekst een evenwichtig en concreet antwoord te maken op de uitdagingen van de digitale kloof.

Deze brief kan ook worden doorgestuurd naar de ondertekenaars van de open brief om toegang tot openbare diensten voor iedereen te waarborgen, gepubliceerd op 28 januari 2026.

Met vriendelijke groeten

Hoogachtend,

Minister van Modernisering van de Overheid

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Vanessa Matz