

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST
GEMEENTEBESTUUR VAN SINT-JOOST-TEN-NODE**



Uittreksel uit het register der beraadslagingen van de Gemeenteraad

Aanwezig	Ahmed Medhoune, <i>Voorzitter van de Raad</i> ; Emir Kir, <i>Burgemeester</i> ; Philippe Boïketé, Nezahat Namli, Mohammed Jabour, Kadir Özkonakci, Loubna Jabakh, Dorah Ilunga Kabulu, Lydia Desloover, <i>Schepenen</i> ; Abdesselam Smahi, Frédéric Roekens, Halil Disli, Luc Frémal, Safa Akyol, Hatice Özlücanbaz, Ismail Luahabi, Yves Bassambi, Pauline Warnotte, Pascal Lemaire, Elodie Cornez, Hassan Marso, Halit AKKAS, Charlotte Velge, Dora Suntaxi Gualotuna , Thomas Doesselaere, Rudolph Alexandre, <i>Gemeenteraadsleden</i> ; Marie-Rose Laevers, <i>Gemeentesecretaresse</i> .
Verontschuldigd	Serob Muradyan, Muhamet Begaj, Malika Mhadi, <i>Gemeenteraadsleden</i> .

Zitting van 18.10.23

#Onderwerp : Motie ter bevordering van een gelijkwaardig en kwalitatief onthaal van de bevolking bij de gemeentediensten ; motie ingediend door de fractie Lijst van de Burgemeester. #

Openbare zitting

De Gemeenteraad,

Gelet op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, waarvan artikel 7 luidt: "Allen zijn gelijk voor de wet en hebben zonder onderscheid aanspraak op gelijke bescherming door de wet. Allen hebben recht op gelijke bescherming tegen elke vorm van discriminatie die in strijd is met deze Verklaring en tegen elke aansporing tot een dergelijke discriminatie" ;

Gelet op het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, inzonderheid artikel 26 ;

Gelet op de artikelen 10 en 11 van de Belgische Grondwet, die gelijke rechten en de beginselen van non-discriminatie beogen te waarborgen ;

Gelet op artikel 22ter van de Grondwet waarin bepaald wordt dat "Iedere persoon met een handicap heeft recht op volledige inclusie in de samenleving, met inbegrip van het recht op redelijke aanpassingen " ;

Gelet op de Nieuwe Gemeentewet, inzonderheid artikel 135, §3 ;

Gelet op het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie, inzonderheid artikel 4 ;

Gelet op de Europa 2020-strategie, met als kerninitiatieven een "Digitale strategie voor Europa" en een "Europees platform tegen armoede" ;

Gelet op de regionale beleidsverklaring, waarin staat dat de "regering zal werken aan de verbetering van de toegang tot rechten en de doeltreffendheid daarvan op basis van drie assen: vereenvoudiging, informatie en automatisering" ;

Gelet op het feit dat het voorontwerp van ordonnantie op 9 maart 2023 in eerste lezing werd goedgekeurd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering ;

Overwegende het advies van brupartners.brussels aangenomen op de plenaire vergadering van 20 april 2023 ;

Verwijzend naar het rapport van de Hoge Commissaris voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties over het recht op privacy in het digitale tijdperk van 3 augustus 2018;

Herinnerend aan de algemene beleidsnota 2018-2024, die zich ertoe verbindt om een openbaar bestuur ten dienste van de burgers te stellen, dat beantwoordt aan hun dagelijkse verwachtingen en rekening houdt met de lokale bijzonderheden ;

Overwegende de sociaaleconomische en demografische kenmerken van de bevolking van Sint-Joost ;

Gelet op het handvest van de gebruiker van openbare diensten dat op 22 januari 1993 in werking trad en waarin het belang van het onthaal, de kwaliteit en het aanpassingsvermogen van de openbare diensten wordt

benadrukt ;

Aangezien dit handvest bepaalt dat openbare diensten toegankelijk moeten zijn in de breedste zin van het woord, en dus meer omvatten dan enkel fysieke toegankelijkheid en nabijheid, terwijl ze relevant moeten blijven. Het is tevens gericht op de duidelijkheid van teksten en een goed contact tussen gebruikers en overheidsdiensten;

Overwegende dat de gezondheids crisis van Covid-19 gedurende vele maanden heeft geleid tot de vermindering of zelfs sluiting van talrijke beschikbare fysieke loketten, teneinde de gezondheid van de bevolking zoveel mogelijk te vrijwaren ;

Overwegende dat de digitale technologie in het algemeen en de digitale oplossingen waarover de mensen beschikken zich voortdurend ontwikkelen, dat er sprake is van een "digitale overgang", dat digitale oplossingen zich nu zonder belemmeringen lijken te ontwikkelen ;

Overwegende de moeilijkheden waarmee personen die zich in een situatie van "digitale kloof" bevinden, en meer bepaald kwetsbare personen (gehandicapten, daklozen, analfabeten, personen die de officiële talen niet beheersen, ouderen, personen die economisch of sociaal kwetsbaar zijn, personen die tussen twee statuten in zitten, enz);

Overwegende dat vandaag in België één persoon op twee (46%) zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid bevindt, dat 3,5 miljoen Belgen onder de 75 jaar onder deze socio-digitale ongelijkheden lijden en dat deze cijfers hoger lijken te liggen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, als gevolg van de bijzondere socio-demografische kenmerken van het gewest ;

Overwegende de gevoelens van devaluatie die mensen ervaren in een situatie van digitale kloof, en het feit dat het digitale "als norm dit gevoel van degradatie van de persoon voedt" ;

Overwegende dat de dematerialisatie van de loketten en de digitalisering van de administratieve diensten leiden tot indirecte discriminatie, de facto ongelijkheid tussen individuen en een aantasting van de gelijkheidsprincipes die door de Grondwet worden gewaarborgd ;

Overwegende het rechtstreekse verband dat het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn heeft vastgesteld tussen de "dematerialisatie van diensten en procedures" en het "niet opnemen van rechten" ;

Tevens rekening houdend met de volgende gevolgen, vastgesteld in het kader van de "dematerialisatie van diensten en procedures": verdwijning van plaatsen, verdwijning van informatie, van het vermogen van burgers om hun dossiers te beheren en op te volgen, op afstand plaatsen van personen in de mogelijkheid om hun rechten te laten gelden, ... ;

Overwegende het belangrijke en essentiële werk dat wordt verricht door de verenigingssector en eerstelijns maatschappelijk werkers om personen met een digitale kloof te helpen, die worden blootgesteld aan sociale en digitale ongelijkheden, en om niet-gebruik van diensten en niet-opnemen van rechten tegen te gaan ;

Overwegende de moeilijkheden ervaren door maatschappelijk werkers die "elke dag de schadelijke invloed vaststellen die het verdwijnen van loketten heeft op het leven van mensen", en die al moeite hebben om hun primaire, maar essentiële taken te vervullen en daarom digitale noodbemiddelaars worden ;

Overwegende tevens het gebrek aan werkelijke structurele financiering voor veel verenigingen zonder winst oogmerk (VZW's) die kwetsbare personen ondersteunen, alsook de onderfinanciering van tal van Digitale Openbare Ruimten (DOR) ;

Kennis nemend van het advies van UNIA van 3 februari 2023 over de gevolgen van de digitalisering van (openbare of particuliere) diensten, waarin een reeks aanbevelingen wordt voorgesteld om mogelijke discriminatie van de meest kwetsbare groepen te voorkomen ;

Rekening houdend met de toenemende digitalisering van overheidsdiensten wereldwijd ;

Zich bewust zijnde van de potentiële voordelen van digitalisering op het vlak van efficiëntie en kostenvermindering ;

Zich niettemin realiserend dat er terechte bezorgdheid bestaat over de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer ;

Wijzend op de mogelijke negatieve gevolgen van digitalisering voor gemarginaliseerde en kwetsbare personen ;

Vaststellend dat digitalisering haar grenzen heeft wat toegankelijkheid en sociale inclusie betreft ;

Overwegende het belang om een evenwicht te bewaren tussen het gebruik van digitale technologieën en het behoud van traditionele administratieve diensten ;

Vaststellend dat de tekst van het voorontwerp van ordonnantie ingediend door de Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Tewerkstelling en Beroepsopleiding, Digitale Transitie, Plaatselijke

Besturen en Dierenwelzijn, Bernard Clerfayt, in zijn huidige vorm deze garanties niet bevat, aangezien hij enkel melding maakt van "alternatieven voor elke online administratieve procedure, mededeling of formulier", zonder de omvang of het aantal, beschikbaarheid, enz...ervan te preciseren;

Vaststellend dat dit voorontwerp van ordonnantie geen oplossing biedt voor de problemen in verband met de toegang tot het recht en de essentiële diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in het bijzonder in Sint-Joost-ten-Node ;

Benadrukkend dat om effectieve toegang tot essentiële rechten en diensten te garanderen, een ordonnantie die toegankelijke en kwalitatieve fysieke loketten en telefoondiensten vereist voor diensten van algemeen belang, met name binnen de Brusselse overheidsdiensten, essentieel is ;

Rekening houdend met de mobilisatie van de verenigingssector betreffende de risico's voor de sociale cohesie die de Brusselse digitale ordonnantie met zich meebrengt en de kritiek die in dit verband werd geuit ;

Benadrukkend dat deze motie tot doel heeft om uiting te geven aan de bezorgdheid over de volledige digitalisering van de overheidsdiensten en te wijzen op de noodzaak van een diepgaand debat over de uitdagingen die deze met zich meebrengt, alsook om de Gemeente Sint-Joost-ten-Node te positioneren als vastbesloten om de fysieke loketten en de toegankelijkheid van de overheidsdiensten te behouden.

Wij vragen het College van Burgemeester en Schepenen :

- Een evenwichtig standpunt in te nemen tussen de potentiële voordelen van digitalisering en de legitieme bezorgdheid over toegankelijkheid, vertrouwelijkheid, menselijke interactie en sociale inclusie.
- De grenzen van digitalisering te benadrukken. Hoewel digitalisering aanzienlijke voordelen kan bieden, is het van cruciaal belang rekening te houden met de tekortkomingen ervan wat betreft de toegankelijkheid voor een aanzienlijk deel van de bevolking.
- Zich uit te spreken voor het behoud van niet-digitale alternatieven om de toegang tot openbare diensten te garanderen voor iedereen.
- Zich in te zetten voor het behouden en versterken van niet-digitale alternatieven om de toegang voor iedereen tot overheidsdiensten te garanderen, in het bijzonder de aanwezigheid van fysieke en menselijke loketten die verbonden zijn met de administratie.
- De toegankelijkheid van deze fysieke loketten te verbeteren, met name wat betreft de openingsuren. Deze loketten moeten toegankelijk blijven op tijdstippen waarop werkende personen en kinderen van leerplichtige leeftijd er terecht kunnen, zoals nu reeds het geval is op dinsdag in het Gemeentebestuur.
- Voorzieningen voor digitale inclusie aan te moedigen, zodat personen in situatie van sociale en digitale ongelijkheid die dat wensen, kunnen worden opgeleid in digitale hulpmiddelen.
- De steun aan het OCMW te bestendigen en ontwikkelen om de begeleiding van kwetsbare groepen te garanderen.
- Basis- en permanente opleidingen rond het gebruik van digitale hulpmiddelen ter beschikking te stellen van alle ambtenaren van het bestuur en deze waar nodig te versterken.
- Gratis performante en fysieke opleidingsmiddelen te ontwikkelen die gebruikers in leersituaties kunnen gebruiken.
- Te streven naar administratieve vereenvoudiging binnen de grenzen van de bevoegdheden van de gemeente.
- De Brusselse Hoofdstedelijke Regering op te roepen om een voldoende kwantitatieve en kwalitatieve toegang tot fysieke en telefonische diensten te garanderen, om kwetsbare groepen zoals ouderen, analfabeten, personen met een handicap, personen met weinig digitale middelen, enz. adequaat te ondersteunen.
- Bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering te pleiten voor de invoering van aangepaste diensten die geen rechtstreeks of onrechtstreeks gebruik van digitale technologieën of het bezit van technologische toestellen vereisen.

- Er bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op aan te dringen om te overwegen gekwalificeerde professionals aan te werven die de uitdagingen aankunnen en de beschikbare middelen beheersen, om een bevolking bij te staan die zich vaak in een situatie van sociale kwetsbaarheid bevindt in vergelijking met het gemiddelde in de samenleving.
- De aandacht van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering te vestigen op het feit dat de digitalisering van overheidsdiensten gepaard gaat met het verzamelen en opslaan van grote hoeveelheden vertrouwelijke gegevens over burgers.
- Te vragen om prioritair krachtige beschermingsmechanismen in te voeren om de vertrouwelijkheid en de veiligheid van deze gegevens te garanderen en tegelijkertijd de transparantie over het gebruik ervan te verhogen.
- De Brusselse Hoofdstedelijke Regering te vragen om de menselijke interactie te behouden. Traditionele administratieve diensten bieden vaak rechtstreekse menselijke interactie, die essentieel is voor sommige mensen, in het bijzonder ouderen, alleenstaanden of personen met een handicap. Digitalisering mag deze interacties niet elimineren, maar moet ze eerder aanvullen om een evenwichtige dienstverlening voor iedereen te verzekeren.
- De Brusselse Hoofdstedelijke Regering te vragen om de sociale impact te evalueren, aangezien de volledige digitalisering van de overheidsadministraties aanzienlijke sociale gevolgen kan hebben, in het bijzonder voor gemarginaliseerde of kwetsbare personen.
- De Brusselse Hoofdstedelijke Regering te vragen om democratische participatie voor iedereen aan te moedigen, aangezien een van de gevolgen van de digitalisering is dat burgers soms worden uitgesloten van het besluitvormingsproces of dat bepaalde groepen worden bevoordeeld ten nadele van andere.
- Te pleiten voor de raadpleging van de burgers en de invoering van mechanismen voor democratische participatie om ervoor te zorgen dat de burgers inspraak hebben in de beslissingen over de digitalisering van de overheidsdiensten
- De optie van een geïnformeerd en evenwichtig debat over de digitalisering van overheidsdiensten te ondersteunen, met als doel de fundamentele waarden van toegankelijkheid, vertrouwelijkheid, menselijke interactie en sociale integratie in onze samenlevingen te behouden.

26 stemmers : 26 positieve stemmen.

ALDUS GEDAAN EN BERAADSLAAGD IN ZITTING.

De Gemeentesecretaresse,
(g) Marie-Rose Laevers

De Voorzitter,
(g) Ahmed Medhoune

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT
Sint-Joost-ten-Node, 20 oktober 2023

In opdracht :
De Gemeentesecretaresse,

Marie-Rose Laevers



Het College van
Burgemeester en Schepenen,
De afgevaardigde Schepenen,

Mohammed Jabour