

VOORONTWERP VAN ORDONNANTIE	AVANT-PROJET D'ORDONNANCE
VOORONTWERP VAN ORDONNANTIE BETREFFENDE DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INTERACTIEVE ZELFBEDIENINGSTERMINALS VAN HET STEDELIJK EN GEWESTELIJK VERVOER	AVANT-PROJET D'ORDONNANCE RELATIVE A L'ACCESSIBILITÉ DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE INTERACTIFS DES TRANSPORTS URBAINS ET RÉGIONAUX
MEMORIE VAN TOELICHTING	EXPOSE DES MOTIFS
Algemene beschouwingen	Considérations générales
1. Samenvatting In het kader van de aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toegekende bevoegdheden heeft deze ordonnantie tot doel bepaalde bepalingen van richtlijn 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten om te zetten.	1. Résumé La présente ordonnance a pour objectif, dans le cadre des compétences attribuées à la Région de Bruxelles-Capitale, de transposer certaines dispositions de la directive 2019/882 /UE du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relatives aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.
2. Context De richtlijn (EU) 2019/882 beoogt de toegankelijkheidscriteria waaraan een breed gamma producten en diensten moeten voldoen op elkaar af te stemmen, om zo enerzijds een betere toegang ertoe te verzekeren voor personen met een handicap, en anderzijds bij te dragen tot de goede werking van de EU-markt door onder meer de obstakels weg te nemen en te vermijden die voortvloeien uit uiteenlopende vereisten inzake toegankelijkheid.	2. Contexte La directive (EU) 2019/882 vise à harmoniser les critères d'accessibilité auxquels doivent se conformer une large gamme de produits et de service afin, d'une part, d'assurer aux personnes handicapées un meilleur accès à ceux-ci et, d'autre part, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur grâce, notamment, à l'élimination et à la prévention des obstacles découlant d'exigences divergentes en matière d'accessibilité.
Meer in het algemeen is het doel een meer inclusieve maatschappij tot stand te brengen en de zelfstandigheid van personen met een handicap en hun deelname aan het maatschappelijk leven te bevorderen. Richtlijn 2019/882/EU en dus ook dit voorontwerp bouwen voort op de beginselen met betrekking	L'objectif plus général de la directive est de promouvoir l'autonomie des personnes handicapées, de renforcer leur participation à la vie sociale et de tendre ce faisant vers une société plus inclusive. La directive 2019/882/UE et, donc, également le présent avant-projet, s'inscrivent dans la continuité des principes relatifs à l'accessibilité qui sont au cœur de

<p>tot toegankelijkheid die centraal staan in het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Deze beginselen worden daarnaast ook in andere teksten die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van kracht zijn geconcretiseerd: de ordonnantie van 8/12/2016 betreffende de integratie van de handicapdimensie in de beleidslijnen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling, het Gewestelijk Mobiliteitsplan en het openbaredienstcontract van de MIVB.</p>	<p>la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. On retrouve d'ailleurs une concrétisation de ces principes dans d'autres textes en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale : l'Ordonnance du 8/12/2016 portant sur l'intégration de la dimension du handicap dans les lignes politiques de la Région de Bruxelles-Capitale, le Plan régional de développement durable, le Plan régional de Mobilité et le Contrat de service public de la STIB.</p>
<p>Gelet op de gewestelijke bevoegdheden waarop dit van toepassing is, betreft dit voorontwerp van ordonnantie enkel de toegang voor personen met een handicap tot interactieve zelfbedieningsterminals van het stads- en streekvervoer.</p>	<p>Étant donné les compétences régionales d'application, l'objet du présent avant-projet d'ordonnance se limite à l'accès des personnes handicapées aux terminaux en libre-service interactifs des transports urbains et régionaux.</p>
<p>Op grond van de bijzondere wet tot hervorming van de instellingen van 8 augustus 1980 (<i>hierna de "BWHI" genoemd</i>), gewijzigd op 8 augustus 1988, en de bijzondere wet van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen, zijn de gewesten bevoegd om regelgevingen uit te werken op het vlak van vervoer, voor wat de mobiliteit betreft (artikel 6, § 1, van de BWHI: "X. Wat [...] het vervoer betreft: 8° het gemeenschappelijk stads- en streekvervoer, met inbegrip van de bijzondere vormen van geregeld vervoer, het taxivervoer en het verhuren van auto's met chauffeur", B.S., 15 augustus 1980, p. 9434; artikel 4 van de bijzondere ordonnantie van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen, B.S., 14 januari 1989, p. 667). Met gemeenschappelijk stadsvervoer wordt het vervoer per metro, premetro of semimetro, tram, trolleybus en autobus bedoeld (<i>Parl. St., Kamer, zitting 1988, nr. 516/1, p. 16</i>).</p>	<p>En vertu de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 (<i>ci-après la LSRI</i>) modifiée le 8 août 1988 et de la loi spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, les régions sont compétentes pour légiférer, en matière de transport, en ce qui concerne la mobilité (Article 6, § 1^{er}, de la LSRI : « X. En ce qui concerne [...] le transport : 8° le transport en commun urbain et vicinal, en ce compris les services réguliers spécialisés, les services de taxis et les services de location de voitures avec chauffeurs », M.B., 15 août 1980, p. 9434 ; article 4 de la ordonnance spéciale du 12 janvier 1989 relative aux institutions bruxelloises, M.B., 14 janvier 1989, p. 667). Le transport en commun urbain vise le transport par métro, pré-métro ou semi-métro, tram, trolleybus et autobus (<i>Doc.Parl., Chambre, session 1988, n° 516/1, p. 16</i>).</p>
<p>De richtlijn 2019/882/EU verwijst naar de begrippen 'voorstedelijk' en 'arrondissement'. Aangezien die begrippen weinig gebruikt worden in België, gebruiken wij hier de termen 'stadsvervoer' en 'streekvervoer', of 'stads- en streekdiensten', die beter overeenstemmen met de werkelijke situatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.</p>	<p>La directive 2019/882/UE fait référence aux notions de « suburbain » et d'« arrondissement ». Dans la mesure où ces notions sont peu utilisées en Belgique, nous reprenons ici les termes de « urbain » et de « régional » qui correspondent mieux à la réalité du transport en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale.</p>
<p>De regelgeving inzake producten behoort tot de bevoegdheid van de federale staat. Artikel 6, § 1, lid 2 van de bijzondere wet tot hervorming van de instellingen behoudt immers de bevoegdheid met</p>	<p>La réglementation en matière de produits relève de la compétence de l'État fédéral. En effet, l'article 6, §1er, II, alinéa 2, de la loi spéciale de réformes institutionnelles réserve expressément la compétence</p>

<p>betrekking tot de productnormen uitdrukkelijk voor aan de federale overheid. Onder productnormen worden de regels verstaan die de voorwaarden bepalen waaraan een product moet voldoen om op de markt te kunnen worden gebracht (<i>Parl. St.</i>, Kamer, zitting 1992-1993, nr. 1063/7, pp. 36, 38, 39, 44 en 45). Het Grondwettelijk Hof heeft eveneens een definitie gegeven van het begrip "productnorm":</p>	<p>des normes de produits à l'autorité fédérale. Les normes de produits s'entendent des règles qui fixent les conditions auxquelles un produit doit satisfaire pour pouvoir être mis sur le marché (<i>Doc. parl.</i>, Ch.Répr., sess. 1992-1993, n° 1063/7, pp. 36, 38, 39, 44 et 45). La Cour constitutionnelle a également donné une définition à la notion « norme de produit » :</p>
<p>"Produktnormen zijn regels die op dwingende wijze bepalen aan welke eisen een product moet voldoen, bij het op de markt brengen, onder meer ter bescherming van het milieu. Zij bepalen met name welk niveau van verontreiniging of hinder niet mag worden overschreden in de samenstelling of bij de emissies van een produkt, en kunnen specificaties bevatten over de eigenschappen, de beproevingsmethoden, het verpakken, het merken en het etiketteren van produkten." (GwH, 2 februari 1995, nrs. 6/95 en 7/95, B.5.3., Ordening, 1995, p. 18).</p>	<p>« Les normes de produits sont des prescriptions contraignantes auxquelles les produits doivent satisfaire lors de la mise sur le marché, entre autres en vue de la protection de l'environnement. Elles fixent notamment des limites en ce qui concerne les niveaux de polluant ou de nuisance à ne pas dépasser dans la composition ou dans les émissions d'un produit et peuvent contenir des spécifications quant aux propriétés, aux méthodes d'essais, à l'emballage, au marquage et à l'étiquetage des produits » (C.C., 2 février 1995, nos 6/95 et 7/95, B.5.3., Amén., 1995, p. 18).</p>
<p>Het criterium met betrekking tot het op de markt brengen, is het sleutelement om de bevoegdheid van de federale overheid en die van de gewesten te bepalen (F. HAUMONT, B. JADOT en Ch. THIEBAUT (dir.), <i>Urbanisme et environnement</i>, in <i>RPDB</i>, Brussel, Bruylant, 2009, p. 514, nr. 1187). Daarnaast is het criterium van het dwingend karakter belangrijk om te bepalen of een wetgever een productnorm heeft vastgelegd. Zo was de afdeling Wetgeving van de Raad van State van oordeel dat een productnorm ter bescherming van het leefmilieu, die de fase van het gebruik van de producten regelt, onder de bevoegdheid van de gewesten valt: een dergelijke maatregel houdt immers niet rechtstreeks verband met het op de markt brengen van deze producten (<i>Parl. St.</i>, Kamer, zitting 1997-1998, nr. 1673/1, p. 50 en volgende). Deze elementen hebben ook de aard van het optreden van het Gewest op het vlak van toegankelijkheid bepaald.</p>	<p>Le critère de la mise sur le marché est l'élément clef dans la détermination des compétences relevant de l'autorité fédérale et des régions (F. HAUMONT, B. JADOT et Ch. THIEBAUT (dir.), <i>Urbanisme et environnement</i>, in <i>RPDB</i>, Bruxelles, Bruylant, 2009, p. 514, n° 1187). En outre, le critère de la contrainte est important afin de déterminer si un législateur a fixé une norme de produits. Ainsi, la section de législation du Conseil d'État a estimé qu'une norme de produit motivée par des raisons environnementales et qui régit le stade de l'utilisation des produits est du ressort des Régions : en effet, une telle mesure n'est pas en lien direct avec la mise sur le marché desdits produits (<i>Doc.parl.</i>, Ch.Répr., session 1997-1998, n° 1673/1, p. 50 et s.). Ces éléments ont également déterminé la nature de l'intervention de la Région en matière d'accessibilité.</p>
<p>Op basis van wat voorafgaat zijn de gewesten dus bevoegd om de vereisten inzake toegankelijkheid van de actieve zelfbedieningsterminals te bepalen in het kader van het stads- en streekvervoer. Deze dienstverlening staat</p>	<p>Sur base des éléments qui précèdent, les régions sont donc compétentes pour fixer les exigences en matière d'accessibilité des terminaux en libre-service actifs dans le cadre des transports urbains et régionaux. Ce</p>

specifiek vermeld in artikel 2.2, c), v) van richtlijn 2019/882/EU. Het is in dit kader dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest artikels 2.2, c), v), 3, 4, 13, 14, 15, 23, 24, 25, 30 en 32 van richtlijn 2019/882/EU omzet.	service est visé spécifiquement par l'article 2.2, c), v) de la directive 2019/882/UE. C'est dans ce cadre que le Région de Bruxelles-Capitale transpose les articles 2.2, c), v), 3, 4, 13, 14, 15, 23, 24, 25, 30 et 32 de la directive 2019/882/UE.
Commentaar bij de artikelen	Commentaire des articles
TITEL I – ALGEMENE BEPALINGEN	TITRE I – DISPOSITIONS GENERALES
Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	Chapitre 1^{er}. Dispositions générales
Artikel 1 Dit artikel behoeft geen bijzonder commentaar.	Article 1^{er} Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.
Art. 2 Dit artikel behoeft geen bijzonder commentaar.	Art. 2 Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.
Art. 3 Dit artikel heeft als doel de verschillende begrippen uit deze ordonnantie te omschrijven. Enkel definitie 9 (personen met een handicap) vereist commentaar.	Art. 3 Cet article a pour objet de définir les différentes notions contenues dans la présente ordonnance. Seule la définitions 9 (Personnes handicapées) appelle un commentaire.
De gekozen definitie van personen met een handicap is die van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, goedgekeurd op 13 december 2006. Het Verdrag definieert personen met een handicap als "personen met langdurige fysieke, mentale, verstandelijke of zintuiglijke beperkingen die in hun interactie te kampen hebben met diverse drempels die hen kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving".	La définition des personnes handicapées retenue est conforme à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, adoptée le 13 décembre 2006. La convention définit les personnes handicapées comme « des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».
Om de betekenis van dit begrip te bepalen, kan men zich eveneens baseren op de rechtspraak van het Hof van Justitie. Het begrip "handicap" moet begrepen worden als een beperking, die onder meer voortvloeit uit fysieke, mentale of psychische problemen, waardoor de betrokken persoon in zijn interactie te kampen heeft met diverse drempels die hem kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met	Afin de déterminer le sens de cette notion, on peut également s'inspirer de la jurisprudence de la Cour de Justice. La notion de « handicap » doit être entendue comme visant une limitation, résultant notamment d'atteintes physiques, mentales ou psychiques, dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à la pleine et effective participation de la personne concernée à la vie sociale sur la base de

anderen te participeren in de samenleving (vgl. HJEU 11 april 2013, C-335/11 en C-337/11, HK Danmark, p. 38).	l'égalité avec les autres citoyens (comp. CJUE 11 avril 2013, C-335/11 et C-337/11, HK Danmark, p. 38).
Hoofdstuk 3. Toepassingsgebied	Chapitre 3. Champ d'application
Art. 4 Dit artikel bakent het toepassingsveld van de ordonnantie af: namelijk de toegankelijkheid van de zelfbedieningsterminals die ingeschakeld worden voor het stads- en streekvervoer. Op spoorwegen is dit niet van toepassing, aangezien die uitsluitend van de federale overheid afhangen.	Art. 4 Cet article délimite le champ d'application de l'ordonnance : à savoir l'accessibilité des terminaux en libre-service actifs dans le cadre des transports urbains et régionaux. Les chemins de fer ne sont pas concernés étant donné que ceux-ci dépendent exclusivement du fédéral.
TITEL II – TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN	TITRE II – EXIGENCES D'ACCESSIBILITÉ
Hoofdstuk 1. Voorschriften	Chapitre 1. Exigences
Art. 5 Dit artikel heeft tot doel te garanderen dat de diensten verstrekt door de zelfbedieningsterminals in regel zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften. Bijlage I van deze ordonnantie somt deze voorschriften op. Deze bijlage is gebaseerd op bijlage 1 van richtlijn 2019/882.	Art.5 Cet article vise à garantir que le service octroyé par les terminaux en libre-service soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité. Une annexe I ajoutée à la présente ordonnance énumère ces exigences. Cette annexe se base sur l'annexe 1 de la directive 2019/882.
Art. 6 Omwille van de evenredigheid dienen toegankelijkheidsvoorschriften uitsluitend van toepassing te zijn voor zover zij niet tot een onevenredige last voor de betrokken ondernemer leiden of voor zover zij geen ingrijpende wijziging van de producten en diensten vergen waardoor deze als gevolg van deze richtlijn fundamenteel zouden worden gewijzigd. Er worden controlemechanismen ingevoerd om te kunnen nagaan of aanspraak kan worden gemaakt op uitzonderingen op de toepasselijkheid van de toegankelijkheidsvoorschriften.	Art.6 Pour des raisons de proportionnalité, les exigences en matière d'accessibilité ne devraient s'appliquer que dans la mesure où elles n'imposent pas de charge disproportionnée à l'opérateur économique concerné ou encore dans la mesure où elles n'exigent pas que des changements significatifs soient apportés au service qui entraîneraient leur modification fondamentale à la lumière de la présente ordonnance. Des mécanismes de contrôle sont mis en place afin de vérifier le droit aux dérogations à l'applicabilité des exigences en matière d'accessibilité.
In dit verband is het aan de dienstverleners om een evaluatie uit te voeren en zo te bepalen of het voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften waarvan sprake in artikel 5 zou leiden tot een	À cet égard, il incombe aux prestataires de service d'effectuer une évaluation afin de déterminer si la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 5 introduirait une

fundamentele wijziging of een onevenredige last zou vormen, in overeenstemming met paragraaf 1 van dit artikel.	modification fondamentale ou imposerait une charge disproportionnée, conformément au paragraphe 1 du présent article.
Artikel 6 wijst er echter wel op dat dienstverleners paragraaf 1, punt 2° van dit artikel niet mogen inroepen als ze financiering om de toegankelijkheid te verbeteren ontvangen van andere bronnen dan hun eigen middelen, ongeacht of deze publiek of privaat zijn.	L'article 6 rappelle toutefois que les prestataires de service ne peuvent invoquer le paragraphe 1, point 2° du présent article lorsque ces derniers perçoivent, aux fins de l'amélioration de l'accessibilité, un financement provenant d'autres sources que leurs ressources propres, qu'elles soient d'origine publique ou privée.
Daarnaast benadrukt artikel 6 dat als dienstverleners paragraaf 1 inroepen voor de specifieke dienst, ze de controledienst hiervan op de hoogte moeten brengen.	En outre, l'article 6 souligne que lorsque les prestataires de service invoquent le paragraphe 1er pour le service spécifique, ils en informent le service de contrôle.
Deze richtlijn dient het beginsel "denk eerst klein" te volgen en rekening te houden met de administratieve lasten die op kleine en middelgrote ondernemingen rusten. Er dienen bij deze richtlijn lichte regels voor conformiteitsbeoordeling te worden vastgesteld en te worden voorzien in vrijwaringsclausules voor ondernemers, in plaats van in algemene uitzonderingen en vrijstellingen voor deze ondernemingen. Bijgevolg dient bij het vastleggen van de regels voor de selectie en uitvoering van de geschiktste procedures voor conformiteitsbeoordeling de situatie van de kmo's in aanmerking te worden genomen, en dienen de verplichtingen voor het beoordelen van de conformiteit met de toegankelijkheidsvoorschriften voldoende beperkt te blijven om kmo's niet onevenredig te belasten. Voorts dienen de markttoezichtautoriteiten hun manier van werken af te stemmen op de omvang van de ondernemingen en op de vraag in welke mate er sprake is van serieproductie, zonder onnodige hindernissen voor kleine en middelgrote ondernemingen te scheppen en zonder afbreuk te doen aan de bescherming van het algemeen belang.	La présente directive devrait suivre le principe « penser en priorité aux PME » et tenir compte des charges administratives qui pèsent sur elles. Plutôt que de prévoir des exceptions et des dérogations généralisées pour ces entreprises, elle devrait fixer des règles souples en matière d'évaluation de la conformité et établir des clauses de sauvegarde pour les opérateurs économiques. Par conséquent, lors de la fixation des règles de sélection et d'application des procédures d'évaluation de la conformité les plus appropriées, il convient de tenir compte de la situation des PME et de limiter les obligations d'évaluer la conformité des exigences en matière d'accessibilité de telle manière qu'elles n'imposent pas de charge disproportionnée aux PME. De plus, les autorités de surveillance du marché devraient opérer de manière proportionnée à la taille des entreprises et au caractère de petite série ou hors-série de la production concernée, sans créer d'obstacles inutiles pour les PME et sans compromettre la protection de l'intérêt public.
In uitzonderlijke gevallen waarin de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn de ondernemers onevenredig zou belasten, moet van de ondernemers enkel worden verlangd dat zij deze voorschriften naleven voor zover die geen onevenredige last opleveren. In dergelijke naar behoren gemotiveerde gevallen zou het voor een ondernemer redelijkerwijze niet mogelijk zijn één	Dans des cas exceptionnels, lorsque le respect des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive ferait peser une charge disproportionnée sur les opérateurs économiques, ceux-ci ne devraient être tenus de s'y conformer que dans des proportions telles qu'elles ne leur imposent pas une charge disproportionnée. Dans des cas dûment justifiés, il s'avérerait raisonnablement impossible à un opérateur économique d'appliquer

<p>of meer van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn volledig toe te passen. De ondernemer moet de onder de werkingssfeer van deze richtlijn vallende diensten en producten niettemin zo toegankelijk mogelijk maken door die voorschriften toe te passen voor zover zij geen onevenredige last opleveren. De toegankelijkheidsvoorschriften die volgens de ondernemer geen onevenredige last opleveren, moeten onverkort gelden. Uitzonderingen op de naleving van één of meer toegankelijkheidsvoorschriften wegens de onevenredige last die zij opleveren, mogen niet verder gaan dan hetgeen strikt noodzakelijk is om die last met betrekking tot het product of de dienst in kwestie in elk individueel geval te beperken. Onder maatregelen die een onevenredige last zouden opleveren, moeten maatregelen worden verstaan die de ondernemer een extra buitensporige organisatorische of financiële last opleggen, evenwel overeenkomstig de criteria van deze richtlijn rekening houdend met het voordeel dat personen met een handicap wellicht ondervinden. Op basis van deze overwegingen moeten er criteria worden vastgesteld, opdat zowel ondernemers als bevoegde autoriteiten verschillende situaties kunnen vergelijken en op systematische wijze kunnen beoordelen of er sprake is van een onevenredige last. Bij het beoordelen van de mate waarin niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften kan worden voldaan omdat zij een onevenredige last zouden opleveren, mag alleen rekening worden gehouden met legitieme redenen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis mag niet als legitieme reden worden beschouwd.</p>	<p>pleinement une ou plusieurs des exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente directive. Cependant, l'opérateur économique devrait rendre un service ou un produit relevant de la présente directive le plus accessible possible en se conformant à ces exigences dans des proportions telles qu'elles ne lui imposent pas une charge disproportionnée. Les exigences en matière d'accessibilité dont l'opérateur économique n'a pas estimé qu'elles imposent une charge disproportionnée devraient s'appliquer pleinement. Les exceptions au respect d'une ou plusieurs exigences en matière d'accessibilité en raison de la charge disproportionnée qu'elles imposent ne devraient pas excéder ce qui est strictement nécessaire pour limiter cette charge à l'égard du produit ou service particulier concerné dans tel ou tel cas. Les mesures qui imposeraient une charge disproportionnée sont des mesures qui imposeraient une charge organisationnelle ou financière supplémentaire excessive à un opérateur économique, compte tenu néanmoins des bénéfices probables susceptibles d'en résulter pour les personnes handicapées conformément aux critères fixés dans la présente directive. Des critères fondés sur ces considérations devraient être définis afin de permettre tant aux opérateurs économiques qu'aux autorités compétentes de comparer différentes situations et d'évaluer de manière systématique s'il existe ou non une charge disproportionnée. Seules des raisons légitimes devraient être prises en compte pour évaluer la mesure dans laquelle il ne peut être satisfait aux exigences en matière d'accessibilité compte tenu de la charge disproportionnée qu'elles imposeraient. L'absence de priorité ou le manque de temps ou de connaissances ne devraient pas être réputés constituer des raisons légitimes.</p>
<p>Voor de algemene beoordeling van het al dan niet onevenredige karakter van de lasten, dienen de in bijlage III genoemde criteria te worden gebruikt. De ondernemer moet zijn oordeel dat de lasten onevenredig zijn schriftelijk staven, zulks rekening houdend met de toepasselijke criteria. Dienstverleners dienen het al dan niet onevenredige karakter van de lasten ten minste om de vijf jaar opnieuw te beoordelen.</p>	<p>Le caractère disproportionné de la charge devrait être évalué de manière globale au moyen des critères énoncés à l'annexe III. L'évaluation de la charge disproportionnée devrait être étayée par des preuves apportées par l'opérateur économique en tenant compte des critères pertinents. Les prestataires de services devraient renouveler leur évaluation tous les cinq ans au moins.</p>
<p>Hoofdstuk 2. Vermoeden van overeenstemming van de diensten</p>	<p>Chapitre 2. Présomption de conformité des services</p>

Art. 7	Art.7
Om de beoordeling van de overeenstemming met de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften te vergemakkelijken, moet worden voorzien in een vermoeden van overeenstemming voor producten en diensten die voldoen aan vrijwillige geharmoniseerde normen die overeenkomstig verordening (EU) nr. 1025/2012 van het Europees Parlement en de Raad zijn vastgelegd met de bedoeling die voorschriften in de vorm van gedetailleerde technische specificaties op te stellen.	Afin de faciliter l'évaluation de la conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité, une présomption de conformité a été instaurée pour les services qui répondent aux normes harmonisées volontaires adoptées conformément au règlement (UE) n° 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil aux fins de l'élaboration des spécifications techniques détaillées de ces exigences.
De technische specificaties omschrijven de vereiste technische kenmerken van de dienstverlening die het voorwerp van deze ordonnantie vormt. In principe moeten de overheden in dit kader al rekening houden met de toegankelijkheidscriteria voor personen met een handicap als ze openbare opdrachten gunnen, en dit op grond van artikel 53 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.	Les spécifications techniques définissent les caractéristiques techniques requises du service qui fait l'objet de la présente ordonnance. En principe, les autorités publiques doivent, dans ce cadre, déjà tenir compte des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées lorsqu'elles attribuent des marchés publics et ceci en vertu de l'article 53 de la loi du 17 juin 2016 'relative aux marchés publics'.
TITEL III - VERPLICHTINGEN VAN DE DIENSTVERLENERS	TITRE III – OBLIGATIONS DES PRESTATAIRES DE SERVICES
Art. 8	Art.8
Dit artikel verduidelijkt de verplichtingen van de dienstverleners. In paragraaf 2 voert de ordonnantie artikel 13.2 van richtlijn 2019/882/EU uit, dat verwijst naar bijlage V van dezelfde richtlijn. Bepaalde elementen van deze bijlage werden overgenomen in bijlage II van deze ordonnantie.	Cet article précise les obligations des prestataires de services Dans le paragraphe 2, l'ordonnance met en œuvre l'article 13.2 de la directive 2019/882/UE qui renvoie à l'annexe V de la même directive. Des éléments de cette annexe sont repris dans l'annexe II de la présente ordonnance.
TITEL IV - BEVOEGDE OVERHEID	TITRE IV – AUTORITE COMPETENTE
Art. 9	Art.9
Dit artikel machtigt de regering ertoe de bevoegde autoriteit aan te duiden die de opdracht krijgt de klachten te behandelen en administratieve sancties op te leggen wanneer de dienstverlener in gebreke blijft met betrekking tot deze ordonnantie.	Cet article habilite le Gouvernement à désigner, l'autorité compétente chargée de traiter les plaintes et d'infliger les sanctions administratives en cas de manquement à la présente ordonnance par le prestataire de service. Par ailleurs, cet article prévoit que seuls les membres du personnel composant l'instance chargée de traiter

Overigens voorziet dit artikel erin dat enkel de specifiek door de regering aangeduide personeelsleden van de instantie die de klachten behandelt en administratieve sancties oplegt gemachtigd zullen zijn de administratieve sancties op te leggen waarin artikel 17 voorziet.	les plaintes et d'infliger les sanctions administratives qui ont été désignés par le Gouvernement seront habilités à infliger les sanctions administratives prévues à l'article 17.
TITEL V – KLACHTEN	TITRE V – PLAINTES
Hoofdstuk 1. Procedure	Chapitre 1^{er}. Procédure
Art. 10 Dit artikel heeft betrekking op de procedure en de vertegenwoordiging van de klager indien deze een klacht indient met betrekking tot de dienstverleners. Elke persoon heeft het recht om een klacht in te dienen.	Art.10 Cet article concerne la procédure et la représentation du plaignant en cas de plainte introduite par ce dernier contre les prestataires des services. Toute personne handicapée a le droit de déposer une plainte.
Paragraaf 1 somt op welke elementen in een klacht vermeld moeten worden, zijnde de identiteit en het adres van de klager, een uiteenzetting van de feiten en alle stukken die de klager noodzakelijk acht. Deze elementen bepalen of de klacht ontvankelijk is.	Le Paragraphe 1 ^{er} contient les éléments que doit comporter une plainte à savoir, l'identité et l'adresse du plaignant, l'exposé des faits ainsi que toutes pièces estimées comme étant nécessaire par le plaignant. Ces éléments déterminent si la plainte est recevable.
Paragraaf 2 legt de procedure vast om de ontvankelijkheid van de klacht aan de klager ter kennis te brengen, namelijk de schriftelijke kennisgeving aan de klager binnen een termijn van dertig dagen na ontvangst, als de klacht ontvankelijk wordt bevonden. Daarnaast wordt de dienstverlener die het voorwerp van de klacht uitmaakt gelijktijdig in kennis gesteld van de ontvankelijkheid van de klacht die tegen hem is ingediend.	Le paragraphe 2 établit le procédé par lequel la recevabilité de la plainte est portée à la connaissance du plaignant, à savoir, la notification par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception lorsque la plainte est jugée recevable. Par ailleurs, simultanément, le prestataire de service faisant l'objet de la plainte est informé de la recevabilité de la plainte formulée à son encontre.
Paragraaf 3 legt de elementen vast die leiden tot de niet-ontvankelijkheid van de klacht door de overheid. Volgens deze paragraaf wordt een klacht immers niet-ontvankelijk geacht als ze kennelijk ongegrond is. De klager moet zijn klacht motiveren, anders kan ze "kennelijk ongegrond" worden verklaard. De klacht is eveneens onontvankelijk als de inhoud ervan verband houdt met feiten die zich hebben voorgedaan voor 28 juni 2025, de datum waarop deze ordonnantie van toepassing wordt, als de klacht identiek is aan een vorige, door de overheid behandelde klacht, zonder enig nieuw element en	Le paragraphe 3 établit les éléments qui entraînent la non recevabilité de la plainte par l'autorité. En effet, d'après ce dernier, une plainte est jugée irrecevable lorsque celle-ci est manifestement non fondée. Le plaignant veillera à motiver sa plainte sous peine d'être qualifiée de « manifestement infondée ». La plainte est également irrecevable lorsque son contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant le 28 juin 2025, date à laquelle la présente ordonnance entrera en application, lorsque la plainte est identique à une précédente plainte traitée par l'autorité et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente et enfin si les

ten slotte als de feiten overeenkomstig de in artikel 12 vermelde termijn verjaard zijn.	faits sont prescrits conformément au délai visé à l'article 12.
Paragraaf 4 vermeldt de termijn en de wijze waarop de bevoegde overheid de klager in kennis dient te stellen van de niet-behandeling en het niet geven van gevolg aan zijn klacht. Als de bevoegde overheid een klacht niet behandelt of er geen gevolg aan geeft, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht. Het gaat om een beslissing zonder juridische gevolgen.	Le paragraphe 4 précise le délai et la forme que l'autorité compétente est tenue d'utiliser lorsqu'elle notifie au plaignant le non-traitement et l'absence de poursuite de sa plainte. En effet, lorsque l'autorité compétente ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception en mentionnant les motifs. Il s'agit d'une décision sans effets juridiques.
Paragraaf 5, ten slotte, legt de maatregelen vast die van toepassing zijn op een klacht met betrekking tot een dienst die ermee verband houdt maar niet tot de bevoegdheid van de bevoegde overheid behoort. Een dergelijke klacht wordt immers binnen de dertig dagen na ontvangst van de klacht doorgestuurd naar de bevoegde dienst van de gewestelijke of federale overheid. Dit is een toepassing van de regels inzake openbaarheid van bestuur.	Enfin, le paragraphe 5 établit les mesures applicables à une plainte relative à un service qui y est associé, qui ne relève pas de la compétence de l'autorité compétente. En effet, une telle plainte est renvoyée au service compétent de l'autorité régionale ou fédérale dans un délai de trente jours à compter de la réception de la plainte. Ceci est une application des règles en matière de la publicité de l'administration.
Art.11 Dit artikel bevat de maatregelen met betrekking tot de opvolging van een ontvankelijke klacht.	Art.11 Cet article contient les mesures relatives au suivi réservé à une plainte recevable.
Art.12 Dit artikel behoeft geen bijzonder commentaar.	Art.12 Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.
Hoofdstuk 2. Vertegenwoordiging bij het indienen van een klacht	Chapitre 2. Représentation lors du dépôt d'une plainte
Art. 13 Dit artikel heeft betrekking op de vertegenwoordiging van personen met een handicap bij het indienen van een klacht.	Art.13 Le présent article est relatif à la représentation des personnes handicapées lors du dépôt d'une plainte.
Paragraaf 1 bepaalt dat een persoon met een handicap een orgaan, een organisatie of een vereniging zonder winstoogmerk volmacht kan geven om een klacht in zijn naam in te dienen.	Le paragraphe 1 ^{er} dispose qu'une personne handicapée peut mandater un organe, une organisation ou une association à but non lucratif, pour qu'il introduise une réclamation en son nom.
Paragraaf 2 vermeldt de voorwaarden waaraan de organisatie of vereniging die de volmacht heeft gekregen om de klager te vertegenwoordigen moet voldoen.	Le paragraphe 2 énonce les conditions auxquelles doivent répondre l'organisation ou l'association mandatée pour représenter le plaignant.

Paragraaf 3, ten slotte, bepaalt dat de organisatie of vereniging zonder winstoogmerk die het bewijs levert door de voorlegging van haar activiteitenverslagen of elk ander stuk, voldoet aan de voorwaarde vermeld in paragraaf 2, 4°.	Enfin, le paragraphe 3 énonce que l'organisation ou l'association sans but lucratif qui fournit la preuve, par la présentation de ses rapports d'activités ou de toute autre pièce, remplit la condition visée au paragraphe 2, 4°.
TITEL VI – CONTROLE	TITRE VI – CONTROLE
Hoofdstuk 1. Controledienst	Chapitre 1^{er}. Service de contrôle
Art. 14 Dit artikel machtigt de regering een controledienst aan te duiden die moet controleren of de verplichtingen van deze ordonnantie worden nageleefd, de opvolging van de dienstverlening moet verzekeren als de voorschriften vermeld in deze ordonnantie niet worden nageleefd en desgevallend moet controleren of de dienstverlener de nodige corrigerende maatregelen heeft getroffen.	Art. 14 Cet article habilite le gouvernement à désigner un service de contrôle chargé de vérifier la conformité du service avec les exigences de la présente ordonnance, d'assurer le suivi dans le cas de non-conformité avec les exigences énoncées dans la présente ordonnance et, le cas échéant, de vérifier que le prestataire de services a pris les mesures correctives nécessaires.
Hoofdstuk 2. Personeel	Chapitre 2. Personnel
Art. 15 Dit artikel regelt een belangrijk deel van het controlesysteem, namelijk de aanstelling en bevoegdheid van het personeel dat verantwoordelijk is voor de controle. Om een dergelijk systeem te laten werken, is voldoende, gekwalificeerd en gemotiveerd personeel nodig.	Art.15 Cet article règle une partie importante du système de contrôle. Cela concerne la désignation et la compétence du personnel responsable pour le contrôle. Afin de faire fonctionner un tel système, il faut avoir du personnel en nombre suffisant et qui est qualifié et motivé.
Paragraaf 1 machtigt de regering de personeelsleden aan te duiden waaruit de controledienst verantwoordelijk voor het opsporen en vaststellen van inbreuken op deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten bestaat.	Le paragraphe 1 ^{er} habilite le Gouvernement à désigner les membres du personnel qui composent le service de contrôle chargé de rechercher et constater les infractions à la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution.
Paragraaf 2 legt vast dat aan de controledienst de bevoegdheid toegekend wordt over te gaan tot alle vaststellingen, informatie in te zamelen, verklaringen af te nemen, en zich documenten, stukken, boeken en voorwerpen te doen voorleggen die hem toelaten alle nodige informatie in te zamelen voor het opsporen en vaststellen van de inbreuken.	Le paragraphe 2 consacre la compétence reconnue au service de contrôle de procéder à toutes les constatations, de rassembler des informations, de prendre des déclarations, de se faire présenter des documents, pièces, livres et objets permettant de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat des infractions.

Paragraaf 3 legt de discretieplicht vast waaraan de controle-instantie gebonden zijn met betrekking tot de informatie waarvan ze weet krijgen tijdens de uitoefening van hun controletaken. Dit is de toepassing van een beginsel dat op elke ambtenaar van toepassing is.	Le paragraphe 3 consacre le devoir de discrétion auquel sont tenues les autorités de contrôle par rapport aux informations obtenues dans l'exercice de leurs missions de contrôle. Il s'agit de la mise en œuvre d'un principe applicable à tout fonctionnaire.
Hoofdstuk 3. Procedure	Chapitre 3. Procédure
Art. 16 Dit artikel legt enerzijds de procedure vast waarmee de controle-instanties de inbreuken op deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten opsporen en vaststellen, en anderzijds de elementen die het rapport moet bevatten dat door de controle-instantie wordt opgesteld naar aanleiding van de vaststelling van een inbreuk. Overeenkomstig artikel 16 stellen de instanties immers de inbreuken vast door rapporten die bewijskracht hebben tot bewijs van het tegendeel, naar aanleiding van een klacht, een spontane controle of op basis van stukken uit het administratieve dossier.	Art.16 Cet article énonce, d'une part, le procédé par lequel les autorités de contrôle recherchent et constatent les infractions relatives à la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution, d'autre part, les éléments que doit contenir le rapport rédigé par l'autorité de contrôle suite à une constatation d'infraction. En effet, conformément à cet article 16, les autorités constatent les infractions par des rapports faisant foi jusqu'à preuve du contraire, suite à une plainte, suite à un contrôle spontané ou sur la base des pièces du dossier administratif.
Vervolgens wordt het rapport gedateerd en ondertekend door de opsteller en overgemaakt aan de bevoegde instantie.	Ensuite, le rapport est daté et signé par son rédacteur et ensuite transmis à l'autorité compétente.
Ten slotte vermeldt het rapport minstens de naam van de vermoedelijke overtreder; de inbreuk en de juridische grondslag; en, in voorkomend geval, de plaats, de datum en het tijdstip van de vaststelling van de inbreuk.	Enfin, le rapport doit contenir, au minimum, le nom du contrevenant présumé, l'infraction et sa base juridique, le cas échéant, le lieu, la date et l'heure de la constatation de l'infraction, le cas échéant.
TITEL VII - ADMINISTRATIEVE SANCTIES	TITRE VII – SANCTIONS ADMINISTRATIVES
Hoofdstuk 1. Principes	Chapitre 1^{er}. Principes
Art. 17 Dit artikel legt de sancties vast die van toepassing zijn indien de verplichtingen vastgelegd in deze ordonnantie niet nageleefd worden. De administratieve boete heeft een sanctionerend en geen schadevergoedend karakter.	Art. 17 Cet article prévoit les sanctions applicables en cas de non-exécution des obligations prévues par la présente ordonnance. L'amende administrative a un caractère sanctionnateur et non pas indemnitaire.

<p>De eerste paragraaf stelt de toepasselijke administratieve sancties vast. Het zijn gelijkaardige sancties als wat er op federaal niveau bestaat.</p> <p>De andere paragrafen vergen geen bijzonder commentaar.</p>	<p>Le paragraphe premier établit les sanctions administratives applicables. Ces sanctions s'inspirent de celles mises en place au fédéral.</p> <p>Les autres paragraphes n'appellent pas de commentaire particulier.</p>
Hoofdstuk 2. Procedure	Chapitre 2. Procédure
<p style="text-align: center;">Art. 18</p> <p>Dit artikel bevat de procedurele voorwaarden die de bevoegde overheid moet naleven als ze op basis van deze ordonnantie een administratieve boete oplegt. De bevoegde overheid moet een administratieve overheid zijn. Niets belet dat het dezelfde overheid is die de administratieve procedure instelt en desgevallend ook de administratieve boete oplegt. Ze treedt dan op als "actief bestuur". Dit tast de rechten van de verdediging niet aan. Deze zijn immers gewaarborgd omdat de betrokkene tijdens de procedure bepaalde rechten kan doen gelden en het artikel eveneens voorziet in de mogelijkheid een beroep in te dienen bij een rechterlijke instantie.</p>	<p style="text-align: center;">Art.18</p> <p>Cet article comprend les conditions de procédure que doit respecter l'autorité compétente lorsqu'elle inflige une amende administrative sur base de la présente ordonnance. L'autorité compétente sera une autorité administrative. Rien ne s'oppose à ce que ce soit elle-même qui instruit la procédure administrative et impose le cas échéant l'amende administrative. Elle agit de la sorte en qualité d'« administration active ». Cela ne porte pas une atteinte aux droits de la défense. Ceux-ci sont en effet assurés, car l'intéressé peut se prévaloir de certains droits durant la procédure il bénéficie d'un appel devant une juridiction de l'ordre judiciaire, ce qui est également prévu.</p>
<p>Overeenkomstig paragraaf 1 van dit artikel en als op grond van het in artikel 16 bedoelde rapport en van haar onderzoek van het administratieve dossier, een van de inbreuken vermeld in artikel 17, §1 wordt vastgesteld, stelt de bevoegde overheid de betrokkene per aangetekende zending met ontvangstbewijs binnen een termijn van tien dagen na de ontvangst van het rapport bedoeld in artikel 16 in kennis van haar intentie om hem een administratieve boete op te leggen.</p>	<p>Conformément au paragraphe 1er du présent article, lorsque, sur la base du rapport visé à l'article 16 et de son examen du dossier administratif, une des infractions visées à l'article 17,§1, est constatée, l'autorité compétente notifie à l'intéressé, dans un délai de trente jours après réception du rapport visé à l'article 16, son intention de lui infliger une amende administrative par un envoi recommandé avec accusé de réception.</p>
<p>Paragraaf 2 somt de elementen op die vermeld moeten worden in het schrijven waarmee de dader van de feiten in kennis wordt gesteld van de intentie van de overheid om hem een administratieve boete op te leggen. Volgens paragraaf 2 van dit artikel 18 gaat het schrijven vergezeld van een kopie van het in artikel 16 bedoelde rapport en deelt het volgende mee: 1° de feiten waarvoor de procedure van administratieve boete opgestart is; 2° de dagen en uren waarop hij het recht heeft om zijn dossier te consulteren; 3° het recht om zich te laten bijstaan door een raadsman; 4° de mogelijkheid</p>	<p>Le paragraphe 2 énumère les éléments qui doivent figurer dans le courrier notifiant à l'auteur des faits l'intention de l'autorité à lui infliger une amende administrative. D'après le paragraphe 2 du présent article 18, le courrier est accompagné d'une copie du rapport visé à l'article 16 et expose:1° les faits pour lesquels une procédure d'amende administrative est entamée; 2° les jours et les heures pendant lesquels il a le droit de consulter son dossier; 3° le droit de se faire assister par un conseil; 4° la possibilité d'envoyer par envoi recommandé à l'autorité compétente, dans un délai de quarante-cinq jours à compter de la date</p>

om binnen de vijfenveertig dagen na de datum van de kennisgeving zijn verweermiddelen en, eventueel, het verzoek om te worden gehoord, per aangetekende zending over te maken aan de bevoegde instantie.	de la notification, ses moyens de défense et, éventuellement, une demande d'audition.
Paragraaf 3 bepaalt de termijn waarover de bevoegde overheid beschikt om, indien het in paragraaf 2, 4° bedoelde verzoek wordt ingediend, de betrokkene per aangetekende brief in kennis te stellen van de datum van de hoorzitting. De overheid beschikt over een termijn van dertig dagen na ontvangst van dit bezoek om de betrokkene per aangetekende brief in kennis te stellen van de datum van de hoorzitting. Deze termijnen zijn voorgeschreven op straffe van nietigheid van het geheel van de procedure van administratieve boete.	Le paragraphe 3 prévoit, en cas de demande conformément paragraphe 2, 4°, le délai dont dispose l'autorité compétente pour notifier à l'intéressé par envoi recommandé la date de la séance d'audition. En effet, l'autorité dispose de trente jours à compter de la réception de cette demande pour notifier à l'intéressé par envoi recommandé la date de la séance d'audition. Ces délais sont prévus à peine de nullité de l'ensemble de la procédure d'amende administrative.
Paragraaf 4 bepaalt dat er een verslag moet worden opgesteld nadat de overtreder werd gehoord. Dit verslag zal toegevoegd worden aan het administratief dossier. Daarnaast zal de overtreder eveneens een kopie van dit rapport ontvangen.	Le paragraphe 4 prévoit la rédaction d'un rapport lorsque contrevenant a été auditionné. Ce rapport sera versé au dossier administratif. En outre, le contrevenant recevra également une copie dudit rapport.
<p style="text-align: center;">Art. 19</p> <p>Dit artikel legt ten eerste vast binnen welke termijn de bevoegde overheid een beslissing neemt over de feiten die het voorwerp van de procedure uitmaken, en, ten tweede, de wijze waarop de overheid haar beslissing aan de overtreder ter kennis brengt. Ten slotte de vermeldingen die de beslissing van de overheid moet bevatten op straffe van nietigheid. Volgens paragraaf 1 neemt de bevoegde overheid ten vroegste na afloop van de in artikel 18, § 1 bedoelde termijn van dertig dagen of, in voorkomend geval, na het horen van de betrokkene, een beslissing betreffende de feiten die het voorwerp uitmaken van de procedure. Zij stelt de betrokkene in kennis van deze beslissing per aangetekende zending. Daarnaast vermeldt de beslissing die een administratieve geldboete oplegt, op straffe van nietigheid, het bedrag ervan, alsook de rechtsmiddelen die tegen de beslissing kunnen worden aangewend.</p>	<p style="text-align: center;">Art. 19</p> <p>Cet article établit, dans un premier temps, le délai sous lequel l'autorité compétente prend une décision relative aux faits qui font l'objet de la procédure, dans un second temps, la forme par laquelle l'autorité notifie sa décision au contrevenant. Enfin, les mentions que doit contenir la décision de l'autorité sous peine de nullité. En effet, selon le paragraphe 1er au plus tôt après le délai de trente jours visé à l'article 18, § 1, ou le cas échéant, après l'audition de l'intéressé, l'autorité compétente prend une décision relative aux faits qui font l'objet de la procédure. Elle notifie cette décision à l'intéressé par envoi recommandé. Par ailleurs, la décision infligeant une amende administrative indique, sous peine de nullité, son montant ainsi que les voies de recours possibles contre la décision.</p>
<p style="text-align: center;">Art. 20</p> <p>Dit artikel voorziet in de mogelijkheid voor de betrokkene een beroepsprocedure in te stellen bij</p>	<p style="text-align: center;">Art.20</p> <p>Cet article prévoit la possibilité pour l'intéressé d'introduire une procédure d'appel auprès du Tribunal</p>

de politierechtbank als de autoriteit beslist heeft hem een administratieve sanctie op te leggen.	de police lorsque l'autorité a décidé de lui infliger une sanction administrative.
TITEL VIII - OVERGANGSBEPALINGEN	TITRE VIII – DISPOSITIONS TRANSITOIRES
Art. 21 Paragraaf 2 voorziet erin dat de zelfbedieningsterminals gebruikt kunnen blijven worden voor gelijkaardige diensten tot 28 juni 2035. Zo voorziet de ordonnantie in een precieze datum met betrekking tot artikel 32.2 van richtlijn 2019/882, die de lidstaten de mogelijkheid biedt erin te voorzien dat de terminals gebruikt kunnen worden tot aan het eind van hun economisch nuttige levensduur.	Art. 21 Le paragraphe 2 prévoit que les terminaux en libre-service peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'au 28 juin 2035. Ainsi, l'ordonnance prévoit une date précise par rapport à l'article 32.2 de la directive 2019/882 qui laisse la possibilité aux États membre de prévoir que les terminaux puissent être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile.
TITEL IX – SLOTBEPALINGEN	TITRE IX – DISPOSITIONS FINALES
Art. 22 Dit artikel behoeft geen bijzonder commentaar.	Art. 22 Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.
VOORONTWERP VAN ORDONNANTIE BETREFFENDE DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INTERACTIEVE ZELFBEDIENINGSTERMINALS VAN HET STADS- EN STREEKVERVOER	AVANT-PROJET D'ORDONNANCE RELATIVE A L'ACCESSIBILITÉ DES TERMINAUX EN LIBRE-SERVICE INTERACTIFS DES TRANSPORTS URBAINS ET RÉGIONAUX
TITEL I – ALGEMENE BEPALINGEN	TITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES
Hoofdstuk 1. Onderwerp	Chapitre 1^{er}. Objet
Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 39 van de Grondwet.	Article 1^{er}. La présente ordonnance règle une matière visée par l'article 39 de la Constitution.

Art. 2. Deze ordonnantie zorgt voor de gedeeltelijke omzetting van richtlijn 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.	Art. 2. La présente ordonnance assure la transposition partielle de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relatives aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.
Hoofdstuk 2. Definities	Chapitre 2. Définitions
Art. 3. Voor de doeleinden van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten dient het volgende verstaan te worden onder:	Art. 3. Aux fins de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécutions, il faut entendre par :
1° "richtlijn (EU) 2019/882": richtlijn 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.	1° « Directive (UE) 2019/882 » : la directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.
2° "dienst": elke economische activiteit, anders dan in loondienst, die normaliter wordt verricht tegen een vergoeding.	2° « service » : toute activité économique non salariée, exercée normalement contre rémunération.
3° "geharmoniseerde norm": een geharmoniseerde norm zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 1) c) van verordening (EU) 1025/2012.	3° « norme harmonisée » : une norme harmonisée telle que définie à l'article 2, point 1) c), du règlement (UE) n° 1025/2012.
4° "technische specificatie": een technische specificatie zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 4), van verordening (EU) nr. 1025/2012, die de toegankelijkheidsvoorschriften die van toepassing zijn op een product of dienst vastlegt.	4° « spécification technique » : une spécification technique telle que définie à l'article 2, point 4), du règlement (UE) n° 1025/2012 qui précise les exigences à respecter en matière d'accessibilité applicables à un produit ou un service.
5° "dienstverlener": ondernemer die zich bezighoudt met het beheer van stads- en streekdiensten.	5° « prestataire de service » : opérateur économique qui s'occupe de la gestion des services urbains et régionaux.
6° "ondernemer": een entiteit, ongeacht haar juridisch statuut en financieringswijze, die een economische activiteit uitoefent.	6° « opérateur économique » : une entité, quels que soient son statut juridique et son mode de financement, qui exerce une activité économique.
7° "stads- en streekdiensten": de vervoerdiensten met als voornaamste doel het beantwoorden aan de vervoersbehoeften van een stedelijk centrum of een streek, en aan de behoeften aan vervoer tussen dit centrum en de andere delen van de streek.	7° « services urbains et régionaux » : les services de transport dont l'objet principal est de répondre aux besoins de transports d'un centre urbain ou d'une région, ainsi qu'aux besoins de transports entre ce centre et les autres parties de la région.
8° "bevoegde overheid": de overeenkomstig artikel 14 aangewezen overheid.	8° « autorité compétente » : l'autorité désignée conformément à l'article 14.
9° "personen met een handicap": personen met langdurige fysieke, mentale, verstandelijke of	9° « personnes handicapées » : les personnes qui présentent une incapacité physique, mentale,

zintuiglijke beperkingen die in hun interactie te kampen hebben met diverse drempels die hen kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.	intellectuelle ou sensorielle durable dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.
10° "interactieve zelfbedieningsterminal": verkoopautomaten bestemd voor de levering van diensten die de klant toelaten zelf alle fasen van de verkoop uit te voeren, tot de aflevering van de vervoersbewijzen.	10° « terminaux en libre-service interactif » : distributeurs automatiques destinés à la fourniture de services permettant au client d'assurer lui-même toutes les phases de l'acte de vente, jusqu'à la livraison des titres de transport.
Hoofdstuk 3. Toepassingsgebied	Chapitre 3. Champ d'application
Art. 4. Deze ordonnantie beoogt de toegankelijkheid voor personen met een handicap van de zelfbedieningsterminals die toegang bieden tot de stads- en streekdiensten voor vervoer per bus, tram en metro op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met uitzondering van het vervoer via de spoorwegen.	Art. 4. La présente ordonnance vise l'accessibilité des personnes handicapées aux terminaux en libre-service interactifs donnant accès aux services de transport urbains et régionaux sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, à l'exclusion du transport par chemin de fer.
TITEL II - TOEGANKELIJKHEIDSVOORSCHRIFTEN	TITRE II – EXIGENCES D'ACCESSIBILITÉ
Hoofdstuk 1. Voorschriften	Chapitre 1. Exigences
Art. 5. De dienstverleningen waarop deze ordonnantie betrekking heeft, moeten voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vastgelegd in bijlage I.	Art. 5. Les services visés par la présente ordonnance doivent être conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues à l'annexe I.
Art. 6. § 1. De toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in artikel 5 zijn enkel van toepassing in de mate dat de conformiteit:	Art. 6. §1. Les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 5 s'appliquent uniquement dans la mesure où la conformité :
1° geen ingrijpende wijziging van een dienst vergt die leidt tot een fundamentele wijziging van de aard ervan; en	1° n'exige pas de modification significative d'un service qui entraîne une modification fondamentale de la nature de celui-ci; et
2° niet leidt tot een onevenredige last voor de betrokken dienstverleners.	2° n'entraîne pas l'imposition d'une charge disproportionnée aux prestataires de service concernés.

<p>§ 2. De dienstverleners voeren een evaluatie uit om te bepalen of het voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften waarvan sprake in artikel 5 zou leiden tot een fundamentele wijziging of, op basis van de relevante criteria opgesomd in Bijlage III, een onevenredige last zou opleggen, in overeenstemming met paragraaf 1 van dit artikel.</p>	<p>§2. Les prestataires de service effectuent une évaluation afin de déterminer si la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité visées à l'article 5 introduirait une modification fondamentale ou, sur la base des critères pertinents énoncés à l'Annexe III, imposerait une charge disproportionnée, conformément au paragraphe 1 du présent article.</p>
<p>§ 3. De dienstverleners leggen bewijzen voor ter ondersteuning van de in paragraaf 2 bedoelde evaluatie.</p> <p>Ze bewaren alle relevante resultaten gedurende vijf jaar na de datum van de laatste levering van een dienst, naargelang het geval.</p> <p>Op verzoek van de controledienst bezorgen de dienstverleners deze een kopie van de in paragraaf 2 bedoelde evaluatie.</p>	<p>§3. Les prestataires de service apportent des preuves à l'appui de l'évaluation visée au paragraphe 2.</p> <p>Ils conservent tous les résultats pertinents pendant une période de cinq ans à compter de la date de dernière fourniture d'un service, selon le cas.</p> <p>À la demande du service de contrôle, les prestataires de service lui fournissent une copie de l'évaluation visée au paragraphe 2.</p>
<p>§ 4. Dienstverleners die paragraaf 1, punt 2° invoeken, hernieuwen de evaluatie van het al dan niet onevenredig karakter van de last voor de dienst:</p>	<p>§4. Les prestataires de services qui invoquent le paragraphe 1, point 2°, renouvellent, pour le service, l'évaluation du caractère disproportionné ou non de la charge :</p>
1° als de voorgestelde dienst gewijzigd wordt; of	1° lorsque le service proposé est modifié ; ou
2° op verzoek van de controledienst; en	2° à la demande du service de contrôle ; et
3° in elk geval minstens elke vijf jaar.	3° en tout état de cause, au moins tous les cinq ans.
<p>§5. Als dienstverleners, teneinde de toegankelijkheid te verbeteren, financiering ontvangen van andere bronnen dan hun eigen middelen, ongeacht of deze publiek of privaat zijn mogen ze paragraaf 1, punt 2° niet invoeken.</p>	<p>§5. Lorsqu'ils perçoivent, aux fins de l'amélioration de l'accessibilité, un financement provenant d'autres sources que leurs ressources propres, qu'elles soient d'origine publique ou privée, un prestataire de service ne peut invoquer le paragraphe 1, point 2°.</p>
<p>§6. Als dienstverleners paragraaf 1 invoeken voor de specifieke dienst, moeten ze de controledienst hiervan op de hoogte brengen.</p>	<p>§6. Lorsque les prestataires de service invoquent le paragraphe 1^{er} pour le service spécifique, ils en informent le service de contrôle.</p>
<p>Hoofdstuk 2. Vermoeden van overeenstemming van de diensten</p>	<p>Chapitre 2. Présomption de conformité des services</p>
<p>Art. 7. §1. Diensten die voldoen aan de geharmoniseerde normen of aan delen van geharmoniseerde normen waarvan de referenties gepubliceerd werden in het Publicatieblad van de Europese Unie worden geacht te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten in de</p>	<p>Art.7. §1. Les services conformes aux normes harmonisées ou à des parties de normes harmonisées dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution dans la mesure où ces normes ou parties de normes couvrent ces exigences.</p>

mate dat deze normen of delen van normen deze voorschriften dekken.	
§2. Diensten die voldoen aan de technische specificaties of aan delen van technische specificaties worden geacht te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten in de mate dat deze technische specificaties of delen van technische specificaties deze voorschriften dekken.	§2. Les services conformes aux spécifications techniques ou à des parties de spécifications techniques sont présumés conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution dans la mesure où ces spécifications techniques ou parties de spécifications techniques couvrent ces exigences.
§3. Voor de diensten waarvan sprake in artikel 4 van deze ordonnantie zijn de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in bijlage I van deze ordonnantie dwingende toegankelijkheidsvoorschriften in de zin van artikel 53, paragraaf 1, lid 5 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.	§3. En ce qui concerne le service visé à l'article 4 de la présente ordonnance, les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la présente ordonnance constituent des exigences d'accessibilité contraignantes au sens de l'article 53, paragraphe 1er, alinéa 5 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.
§4. De dienst waarvan de kenmerken, elementen of functies voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in bijlage I van deze ordonnantie wordt geacht te voldoen aan de relevante verplichtingen inzake toegankelijkheid vermeld in akten van de Unie andere dan deze richtlijn, voor wat deze kenmerken, elementen of functies betreft, behoudens andersluidende vermelding in deze andere akten.	§4. Le service dont les caractéristiques, éléments ou fonctions est conformes aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I est présumé satisfaire aux obligations pertinentes en matière d'accessibilité figurant dans des actes de l'Union autres que la présente directive, pour ce qui est de ces caractéristiques, éléments ou fonctions, sauf mention contraire dans ces autres actes.
§5. De overeenstemming met geharmoniseerde normen en technische specificaties of met delen van geharmoniseerde normen en technische specificaties, goedgekeurd overeenkomstig paragraaf 1 en 2 van dit artikel, doet een vermoeden van overeenstemming met paragraaf 3 van dit artikel ontstaan in de mate dat deze normen en technische specificaties of delen van geharmoniseerde normen en technische specificaties voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften vermeld in deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten.	§5. La conformité avec des normes harmonisées et des spécifications techniques ou avec des parties de normes harmonisées et de spécifications techniques adoptées conformément au paragraphe 1 et 2 du présent article établit une présomption de conformité avec le paragraphe 3 du présent article dans la mesure où ces normes et spécifications techniques ou ces parties de normes et de spécifications techniques satisfont aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution.
§6. Diensten die voldoen aan de vereisten inzake het verstrekken van toegankelijke informatie en het verstrekken van informatie betreffende de toegankelijkheid vastgelegd in verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EG) nr. 1371/2007, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011 en de relevante akten die op basis van richtlijn 2008/57/EU werden goedgekeurd, worden geacht te voldoen aan de betreffende, in deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten	§6. Les services conformes aux exigences concernant la fourniture d'informations accessibles et la fourniture d'informations relatives à l'accessibilité prévues par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (CE) n° 1371/2007, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011 et les actes pertinents adoptés sur la base de la directive 2008/57/CE sont réputés conformes aux exigences correspondantes prévues par la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution. Lorsque la présente ordonnance et ses arrêtés

vastgelegde vereisten. Als deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten bijkomende vereisten vastleggen bovenop de vereisten vastgelegd in deze verordeningen en akten, zijn deze volledig van toepassing.	d'exécution prévoient des exigences supplémentaires à celles prévues dans ces règlements et ces actes, celles-ci s'appliquent dans leur intégralité.
TITEL III – VERPLICHTINGEN VAN DE DIENSTVERLENERS	TITRE III – OBLIGATIONS DES PRESTATAIRES DE SERVICES
Art. 8. § 1. Dienstverleners ontwerpen en leveren diensten overeenkomstig de toegankelijkheidsvoorschriften vastgelegd in deze ordonnantie.	Art. 8. §1. Les prestataires de services conçoivent et fournissent des services conformément aux exigences en matière d'accessibilité visées par la présente ordonnance.
§ 2. Dienstverleners stellen de noodzakelijke informatie op overeenkomstig bijlage II en leggen uit hoe de dienstverlening voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften.	§2. Les prestataires de services établissent les informations nécessaires conformément à l'annexe II, et expliquent comment le service satisfait aux exigences applicables en matière d'accessibilité.
De informatie wordt schriftelijk en mondeling ter beschikking van het publiek gesteld, eveneens op een wijze die toegankelijk is voor personen met een handicap.	Les informations sont mises à la disposition du public sous forme écrite et orale, y compris d'une façon qui est accessible aux personnes handicapées.
Dienstverleners bewaren deze informatie zolang als de dienst beschikbaar is.	Les prestataires de services conservent ces informations aussi longtemps que le service est disponible.
§ 3. Dienstverleners voeren procedures in zodat de levering van de diensten blijft voldoen aan de vereisten van artikel 5.	§3. Les prestataires de services mettent en place des procédures afin que la fourniture du service reste conforme aux exigences visées à l'article 5.
Dienstverleners houden naar behoren rekening met elke wijziging van de kenmerken van de levering van de dienst, van de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften en van de geharmoniseerde normen of technische specificaties ten opzichte waarvan een dienst conform de toegankelijkheidsvoorschriften is verklaard.	Toute modification des caractéristiques de la fourniture du service, des exigences applicables en matière d'accessibilité et des normes harmonisées ou des spécifications techniques par rapport auxquelles est déclarée la conformité d'un service aux exigences en matière d'accessibilité, est dûment prise en considération par les prestataires de services.
§4. Indien de dienst niet voldoet, nemen de dienstverleners de nodige corrigerende maatregelen om deze dienst te laten voldoen aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften.	§4. En cas de non-conformité du service, les prestataires prennent les mesures correctives nécessaires pour le mettre en conformité avec les exigences applicables en matière d'accessibilité.
Daarnaast brengen de dienstverleners de controledienst onverwijld op de hoogte als de dienst niet voldoet aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften, en verstrekken ze	En outre, lorsque le service n'est pas conforme aux exigences applicables en matière d'accessibilité, les prestataires de services en informent immédiatement le service de contrôle en fournissant des précisions,

hierbij details over onder meer de niet-conformiteit en over alle genomen corrigerende maatregelen.	notamment, sur la non-conformité et sur toute mesure corrective prise.
§5. Op gemotiveerd verzoek van de controledienst delen de dienstverleners alle nodige informatie mee om aan te tonen dat de diensten voldoen aan de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften.	§5. Sur demande motivée du service de contrôle, les prestataires de services lui communiquent toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité du service avec les exigences applicables en matière d'accessibilité.
Ze werken op verzoek van deze dienst mee met alle maatregelen die genomen worden om deze dienst te laten voldoen aan deze vereisten.	Ils coopèrent avec cette autorité, à la demande de celle-ci, à toute mesure prise en vue de rendre le service conforme à ces exigences.
TITEL IV – BEVOEGDE INSTANTIE	TITRE IV – AUTORITÉ COMPÉTENTE
Art. 9. De regering duidt de overheid aan die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten en het opleggen van administratieve sancties wegens inbreuken op deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten.	Art. 9. Le Gouvernement désigne l'autorité chargée de traiter les plaintes et d'infliger les sanctions administratives pour des infractions à la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution.
De regering duidt onder de leden van de autoriteit bedoeld in het eerste lid diegene aan die gemachtigd zullen zijn de administratieve sancties op te leggen waarin artikel 17 voorziet.	Le Gouvernement désigne, parmi les membres de l'autorité visée à l'alinéa 1 ^{er} , ceux qui sont habilités à infliger les sanctions administratives prévues par l'article 17.
TITEL V – KLACHTEN	TITRE V – PLAINTES
Hoofdstuk 1. Procedure	Chapitre 1er. Procédure
Art. 10. §1. Elke persoon met een handicap kan kosteloos een klacht indienen bij de bevoegde overheid. De klacht ingediend worden per brief of elektronisch.	Art. 10. §1. Chaque personne handicapée peut introduire sans frais une plainte auprès de l'autorité compétente. La plainte est introduite par lettre ou par voie électronique.
De klacht vermeldt de volgende elementen:	La plainte comporte les éléments suivants :
1° de identiteit en het adres van de klager;	1° l'identité et l'adresse du plaignant;
2° een uiteenzetting van de feiten;	2° un exposé des faits;
3° alle stukken die de klager noodzakelijk acht.	3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires.
§ 2. Indien de bevoegde overheid een klacht als ontvankelijk beschouwt, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van	§2. Si l'autorité compétente considère la plainte recevable, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception et en

de klacht, en brengt zij de dienstverlener die het voorwerp uitmaakt van de klacht daarvan gelijktijdig op de hoogte.	informe simultanément le prestataire de service qui fait l'objet de la plainte.
§ 3. De overheid weigert de klacht te behandelen en verklaart ze ongegrond:	§3. L'autorité refuse le traitement d'une plainte et déclare la plainte irrecevable :
1° als ze kennelijk niet gegrond is;	1° si celle-ci est manifestement non fondée;
2° als de inhoud verband houdt met feiten die zich hebben voorgedaan voor 28 juni 2025, de datum waarop deze ordonnantie van toepassing is geworden;	2° si le contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant le 28 juin 2025, date à laquelle la présente ordonnance est entrée en application;
3° wanneer deze identiek is aan een eerder door de overheid behandelde klacht en geen nieuwe gegevens bevat in vergelijking met deze eerdere klacht;	3° si celle-ci est identique à une précédente plainte traitée par l'autorité et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente plainte;
4° wanneer de feiten zijn verjaard overeenkomstig de termijn bedoeld in artikel 12.	4° si les faits sont prescrits conformément au délai visé à l'article 12.
§4. Als de bevoegde overheid een klacht niet behandelt of er geen gevolg aan geeft, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.	§4. Si l'autorité compétente ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception en mentionnant les motifs.
§5. Een klacht met betrekking tot de dienst die ermee verband houdt maar niet tot de bevoegdheid van de bevoegde overheid behoort, wordt doorgestuurd naar de bevoegde dienst van de gewestelijke of federale overheid binnen een termijn van dertig dagen na ontvangst van de klacht.	§5. Une plainte relative au service qui y est associé, qui ne relève pas de la compétence de l'autorité compétente, est renvoyée au service compétent de l'autorité régionale ou fédérale dans un délai de trente jours à compter de la réception de la plainte.
De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld binnen een termijn van dertig dagen na verzending naar de organisatie bedoeld in lid 1.	Le plaignant en est averti par écrit dans un délai de trente jours suivant l'envoi à l'organisme mentionné dans l'alinéa 1 ^{er} .
Art. 11. Als de klacht ontvankelijk wordt geacht, beveelt de bevoegde overheid bedoeld in artikel 9 de controledienst bedoeld in artikel 14 alle noodzakelijke informatie voor het opsporen en vaststellen van de vermoedelijke inbreuk in te zamelen.	Art. 11. Lorsque la plainte est recevable, l'autorité visée à l'article 9 ordonne au service de contrôle visé à l'article 14 de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat de l'infraction supposée.
De controledienst stelt een rapport op overeenkomstig artikel 16.	Le service de contrôle établit un rapport conformément à l'article 16.
De termijn voor de behandeling van de klacht door het in artikel 15 bedoelde personeelslid bedraagt drie maanden, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.	Le délai de traitement de la plainte par le membre du personnel visé à l'article 15 est de six mois à partir de la réception de la plainte.

Het rapport en het administratieve dossier worden onmiddellijk overgemaakt aan de bevoegde overheid.	Le rapport ainsi que le dossier administratif sont immédiatement transmis à l'autorité compétente.
Als de bevoegde overheid concludeert dat er sprake is van een schending van deze ordonnantie, is de procedure vastgelegd in artikels 16, 18 en 19 van toepassing.	Si l'autorité compétente conclut à une violation de la présente ordonnance, la procédure prévue aux articles 16, 18 et 19 s'applique.
Na afloop van het onderzoek van de klacht, informeert de bevoegde overheid de klager van het gevolg dat er aan wordt gegeven.	L'autorité compétente informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte au terme de l'examen de celle-ci.
Ze brengt eveneens de betrokken dienstverlener op de hoogte indien ze tot de conclusie komt dat er geen schending is van deze ordonnantie en de bijhorende uitvoeringsbesluiten.	Elle informe également le prestataire de service concerné dans le cas où elle ne conclut pas à une violation de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.
Art. 12. De dienstverlener beantwoordt de verzoeken om informatie van de bevoegde overheid binnen dertig dagen.	Art. 12. Le prestataire de service répond aux demandes d'informations de l'autorité compétente dans les trente jours.
Hoofdstuk 2. Vertegenwoordiging bij de indiening van een klacht	Chapitre 2. Représentation lors du dépôt d'une plainte
Art. 13. §1. Personen met een handicap mogen een orgaan, een organisatie of een vereniging zonder winstoogmerk volmacht geven om een klacht in hun naam in te dienen.	Art. 13. §1. La personne handicapée peut mandater un organe, une organisation ou une association à but non lucratif, pour qu'il introduise une plainte en son nom.
§2. In geval van de geschillen vastgelegd in paragraaf 1, moet een orgaan, een organisatie of een vereniging zonder winstoogmerk:	§2. Dans les litiges prévus au paragraphe 1er, un organe, une organisation ou une association sans but lucratif doit :
1° op geldige wijze zijn opgericht in overeenstemming met de Belgische wetgeving;	1° être valablement constitué conformément au droit belge;
2° rechtspersoonlijkheid bezitten;	2° avoir la personnalité juridique;
3° statutaire doelstellingen van openbaar belang hebben;	3° avoir des objectifs statutaires d'intérêt public;
4° al minstens drie jaar actief zijn op het gebied van bescherming van de rechten en vrijheden van personen met een handicap.	4° être actif dans le domaine de la protection des droits et libertés des personnes handicapées depuis au moins trois ans.
§3. Het orgaan, de organisatie of vereniging zonder winstoogmerk levert het bewijs dat voldaan is aan de voorwaarde vermeld in paragraaf 2, 4°, door de voorlegging van haar activiteitenverslagen of elk ander stuk.	§3. L'organe, l'organisation ou l'association sans but lucratif fournit la preuve, par la présentation de ses rapports d'activités ou de toute autre pièce, que la condition visée au paragraphe 2, 4° est remplie.
TITEL VI – CONTROLE	TITRE VI – CONTRÔLE

Hoofdstuk 1. Controledienst	Chapitre 1. Service de contrôle
Art. 14. De regering duidt de controledienst aan. De controledienst:	Art. 14. Le Gouvernement désigne le service de contrôle. Le service de contrôle :
1° controleert of de dienst voldoet aan de vereisten van deze ordonnantie, met inbegrip van de evaluatie vermeld in artikel 6, paragraaf 2 en 3;	1° vérifie la conformité du service avec les exigences de la présente ordonnance, y compris l'évaluation visée à l'article 6 paragraphe 2 et 3 ;
2° verzekert de opvolging bij non-conformiteit met betrekking tot de vereisten vermeld in deze ordonnantie;	2° assure le suivi dans le cas de non-conformité avec les exigences énoncées dans la présente ordonnance ; et
3° controleert desgevallend of de dienstverlener de nodige corrigerende maatregelen heeft genomen.	3° le cas échéant, vérifie que le prestataire de services a pris les mesures correctives nécessaires.
Hoofdstuk 2. Personeel	Chapitre 2. Personnel
Art. 15. §1. De regering duidt de personeelsleden aan waaruit de in artikel 14 bedoelde autoriteit bestaat die met name instaan voor het opsporen en vaststellen van inbreuken op deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten.	Art. 15. §1. Le Gouvernement désigne les membres du personnel composant l'autorité visée à l'article 14 qui sont chargés notamment de rechercher et constater les infractions à la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution.
§2. Om alle noodzakelijke informatie te verzamelen voor de opsporing en de vaststelling van inbreuken zijn de personeelsleden die hiertoe aangewezen zijn door de regering gemachtigd om alle vaststellingen te doen, informatie te verzamelen, verklaringen af te nemen en zich documenten, stukken, boeken en voorwerpen te doen voorleggen die noodzakelijk zijn voor de vervulling van hun opdracht.	§2. Afin de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat des infractions, les membres du personnel désignés à cette fin par le Gouvernement sont habilités à procéder à toutes les constatations, rassembler des informations, prendre des déclarations, se faire présenter des documents, pièces, livres et objets qui sont nécessaires à l'accomplissement de leur mission.
§3. De in § 1 bedoelde personeelsleden zijn gebonden door de plicht tot geheimhouding wat betreft de informatie verkregen bij de uitoefening van hun controleopdrachten.	§3. Les membres du personnel visés au §1 ^{er} sont tenus au devoir de discrétion quant aux informations obtenues dans l'exercice de leurs missions de contrôle.
§4. De regering bepaalt het model van de legitimatiekaarten van de personeelsleden van de in paragraaf 1 bedoelde autoriteit.	§4 Le Gouvernement détermine le modèle des cartes de légitimation des membres du personnel de l'autorité visée au paragraphe 1 ^{er} .
Hoofdstuk 3. Procedure	Chapitre 3. Procédure

Art. 16. De overeenkomstig artikel 15, § 1, lid 3 aangewezen personeelsleden stellen de inbreuken vast door rapporten die bewijskracht hebben tot bewijs van het tegendeel, naar aanleiding van een klacht, een spontane controle of op basis van stukken uit het administratieve dossier.	Art. 16. Les membres du personnel désignés conformément à l'article 15, § 1 ^{er} , alinéa 3, constatent les infractions par des rapports faisant foi jusqu'à preuve du contraire, suite à une plainte, suite à un contrôle spontané ou sur la base des pièces du dossier administratif.
Het rapport wordt gedateerd en ondertekend door de opsteller en vervolgens overgemaakt aan de bevoegde overheid.	Le rapport est daté et signé par son rédacteur et ensuite transmis à l'autorité compétente.
Het vermeldt minstens:	Il mentionne au minimum :
1° de naam van de vermoedelijke overtreder;	1° le nom du contrevenant présumé;
2° in voorkomend geval, de inbreuk en de juridische grondslag;	2° l'infraction et sa base juridique, le cas échéant;
3° in voorkomend geval, de plaats, de datum en het uur van de vaststelling van de inbreuk.	3° le lieu, la date et l'heure de la constatation de l'infraction, le cas échéant.
TITEL VII. ADMINISTRATIEVE SANCTIES	TITRE VII. SANCTIONS ADMINISTRATIVES
Hoofdstuk 1. Principes	Chapitre 1^{er}. Principes
Art. 17. §1. Er kan een administratieve boete worden opgelegd voor de volgende gedragingen en onder de in dit artikel bepaalde voorwaarden:	Art. 17. §1. Sous les conditions déterminées dans le présent article, une amende administrative peut être infligée pour les comportements suivants :
1° de niet-naleving van de verplichting van artikel 8, § 1 wordt bestraft met een boete van 10.000 tot 16.000 euro	1° le non-respect de l'obligation dans l'article 8,§1 est puni d'une amende comprise entre 10.000 et 16.000 euros
2° de niet-naleving van de verplichting van artikel 8, § 2 wordt bestraft met een boete van 5.000 tot 8.000 euro	2° le non-respect de l'obligation dans l'article 8,§2 est puni d'une amende comprise entre 5000 et 8000 euros
3° de niet-naleving van de verplichting van artikel 8, § 3 wordt bestraft met een boete van 2.500 tot 4.000 euro	3° le non-respect de l'obligation dans l'article 8,§3 est puni d'une amende comprise entre 2.500 et 4.000 euros
4° de niet-naleving van de verplichting van artikel 8, § 4 wordt bestraft met een boete van 5.000 tot 8.000 euro	4° le non-respect de l'obligation dans l'article 8,§4 est puni d'une amende comprise entre 5.000 et 8.000 euros
5° de niet-naleving van de verplichting van artikel 8, § 5 wordt bestraft met een boete van 1.250 tot 2.000 euro	5° le non-respect de l'obligation dans l'article 8,§5 est puni d'une amende comprise entre 1.250 et 2.000 euros
6° de niet-naleving van de verplichting van artikel 6 wordt bestraft met een boete van 2.500 tot 4.000 euro	6° le non-respect de l'obligation dans l'article 6 est puni d'une amende comprise entre 2.500 et 4.000 euros

§2. Wanneer er verzachtende omstandigheden zijn, kan de bevoegde overheid een administratieve boete opleggen die lager is dan de in paragraaf 1 vermelde minimumbedragen.	§2. L'autorité compétente peut, s'il existe des circonstances atténuantes, infliger une amende administrative inférieure aux montants minima visés au paragraphe 1er.
§3. Bij samenloop van verscheidene in paragraaf 1 bedoelde inbreuken worden de bedragen van de administratieve boeten samengevoegd, zonder dat zij het dubbele van het maximumbedrag van de zwaarste administratieve geldboete mogen overschrijden.	§3. En cas de concours de plusieurs des infractions visées au paragraphe 1er, les montants des amendes sont cumulés, sans que le montant total puisse excéder le double du montant maximal de l'amende administrative la plus lourde.
§4. In geval van herhaling binnen de twee jaar volgend op een beslissing om een administratieve boete op te leggen op basis van deze ordonnantie, mag de nieuwe administratieve boete niet lager zijn dan het dubbele van de boete die vroeger wegens eenzelfde inbreuk werd opgelegd, tenzij de bevoegde instantie van oordeel is dat er verzachtende omstandigheden kunnen in aanmerking genomen worden.	§4. En cas de récidive dans les deux ans qui suivent une décision infligeant une amende administrative sur base de la présente ordonnance, la nouvelle amende administrative ne peut être plus basse que le double de l'amende qui a été infligée précédemment en raison d'une même infraction sauf si l'autorité compétente estime que des circonstances atténuantes peuvent être prises en considération.
§5. De verjaringstermijn voor het opleggen van een administratieve boete wordt vastgelegd op drie jaar vanaf de datum waarop de feiten zijn gepleegd.	§5. Le délai de prescription pour l'infliction d'une amende administrative est fixé à trois ans à partir de la date de commission des faits.
Hoofdstuk 2. Procedure	Chapitre 2. Procédure
Art. 18. §1. Als op grond van het in artikel 16 bedoelde rapport en van haar onderzoek van het administratieve dossier, een van de inbreuken vermeld in artikel 17, §1, wordt vastgesteld, stelt de bevoegde overheid de betrokkene per aangetekende zending met ontvangstbewijs binnen een termijn van tien dagen na de ontvangst van het rapport bedoeld in artikel 16 in kennis van haar intentie om hem een administratieve boete op te leggen.	Art. 18. §1. Si, sur la base du rapport visé à l'article 16 et de son examen du dossier administratif, une des infractions visées à l'article 17, §1, est constatée, l'autorité compétente notifie à l'intéressé, dans un délai de trente jours après réception du rapport visé à l'article 16, son intention de lui infliger une amende administrative par un envoi recommandé avec accusé de réception.
§2. Dit schrijven gaat vergezeld van een kopie van het rapport waarvan sprake in artikel 16 en vermeldt het volgende:	§2. Ce courrier est accompagné d'une copie du rapport visé à l'article 16 et expose :
1° de feiten waarvoor een procedure van administratieve boete opgestart is;	1° les faits pour lesquels une procédure d'amende administrative est entamée;
2° de dagen en uren waarop hij het recht heeft om zijn dossier te consulteren;	2° les jours et les heures pendant lesquels il a le droit de consulter son dossier;
3° het recht om zich te laten bijstaan door een raadsman;	3° le droit de se faire assister par un conseil;
	4° la possibilité d'envoyer par envoi recommandé à l'autorité compétente, dans un délai de quarante-cinq

4° de mogelijkheid om binnen de vijfenveertig dagen na de datum van de kennisgeving zijn verweermiddelen en, eventueel, het verzoek om te worden gehoord per aangetekende zending over te maken aan de bevoegde overheid.	jours à compter de la date de la notification, ses moyens de défense et, éventuellement, une demande d'audition.
§3. Indien de bevoegde overheid een verzoek ontvangt overeenkomstig paragraaf 2, 4°, beschikt ze over dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van dit verzoek, om de betrokkene per aangetekende zending in kennis te stellen van de datum van de hoorzitting.	§3. Si l'autorité compétente reçoit une demande conformément au paragraphe 2, 4°, elle dispose de trente jours à compter de la réception de cette demande pour notifier à l'intéressé par envoi recommandé la date de la séance d'audition.
De hoorzitting moet plaatsvinden na de vijftiende en uiterlijk op de dertigste dag na de verzending van deze kennisgeving.	La séance d'audition doit avoir lieu entre le quinzième et au plus tard, le trentième jour suivant l'envoi de cette notification.
§4. Wanneer de betrokkene wordt gehoord, wordt een verslag van dit verhoor opgesteld en toegevoegd aan het administratieve dossier. De betrokkene ontvangt eveneens een kopie.	§4. Lorsqu'une audition de l'intéressé a lieu, un rapport de cette audition est rédigé et versé au dossier administratif. L'intéressé reçoit également une copie.
Art. 19. De bevoegde overheid neemt ten vroegste na afloop van de in artikel 18, § 1 bedoelde termijn van dertig dagen of, in voorkomend geval, na het horen van de betrokkene, een beslissing betreffende de feiten die het voorwerp uitmaken van de procedure. Zij geeft kennis van deze beslissing aan de belanghebbende bij aangetekende zending.	Art. 19. Au plus tôt après le délai de trente jours visé à l'article 18,§1 ou, le cas échéant, après l'audition de l'intéressé, l'autorité compétente prend une décision relative aux faits qui font l'objet de la procédure. Elle notifie cette décision à l'intéressé par envoi recommandé.
De beslissing die een administratieve geldboete oplegt, vermeldt het bedrag ervan, alsook de mogelijke rechtsmiddelen tegen de beslissing.	La décision infligeant une amende administrative indique son montant ainsi que les voies de recours possibles contre la décision.
Art. 20. De betrokkene kan middels een verzoekschrift een beroep instellen bij de politierechtbank, volgens de burgerlijke procedure, binnen een maand na kennisgeving van de beslissing.	Art. 20. L'intéressé peut introduire un recours par requête écrite auprès du tribunal de police, selon la procédure civile, dans le mois de la notification de la décision.
De politierechtbank doet uitspraak over het beroep ingesteld tegen de administratieve sanctie in het kader van een tegensprekelijk en openbaar debat.	Le tribunal de police statue dans le cadre d'un débat contradictoire et public, sur le recours introduit contre la sanction administrative.
Ze oordeelt over de wettigheid en de proportionaliteit van de opgelegde boete. Ze kan de beslissing van de overheid ofwel bevestigen ofwel tenietdoen.	Il juge de la légalité et de la proportionnalité de l'amende imposée. Il peut soit confirmer, soit réformer la décision prise par l'autorité.
Er is geen beroep mogelijk tegen de beslissing van de politierechtbank.	La décision du tribunal de police n'est pas susceptible d'appel.

TITEL VIII – OVERGANGSBEPALINGEN	TITRE VIII – DISPOSITIONS TRANSITOIRES
Art. 21. §1. Dienstenovereenkomsten gesloten voor 28 juni 2025 kunnen blijven lopen zonder wijziging tot aan hun vervaldatum, maar niet langer dan vijf jaar na voormelde datum.	Art. 21. §1. Les contrats de services convenus avant le 28 juin 2025 peuvent courir sans modification jusqu'à expiration, mais pas plus que cinq ans à compter de ladite date.
§2. Zelfbedieningsterminals die voor 28 juni 2025 wettig gebruikt worden door dienstverleners om diensten te verstrekken, mogen tot 28 juni 2035 gebruikt worden om gelijkaardige diensten te verstrekken.	§2. Les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant le 28 juin 2025 peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'au 28 juin 2035.
TITEL IX – SLOTBEPALINGEN	TITRE IX – DISPOSITIONS FINALES
Art. 22. Deze ordonnantie treedt in werking op ... 2022 en wordt van toepassing op 28 juni 2025.	Art. 22. La présente ordonnance entre en vigueur le ... 2022 et entre en application le 28 juin 2025.
Brussel, op 15 maart 2022	Bruxelles, le 15 mars 2022
Voor de Brusselse Hoofdstedelijke Regering,	Pour le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,
De minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Territoriale Ontwikkeling en Stadsvernieuwing, Toerisme, de Promotie van het Imago van Brussel en Biculturele Zaken van gewestelijk Belang	Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'Image de Bruxelles et du Biculturel d'Intérêt régional
Rudi Vervoort	Rudi Vervoort
De minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid	La Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de la Mobilité, des Travaux publics et de la Sécurité routière
Elke Van den Brandt	Elke Van den Brandt