

Advies over de geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut

**Advies op vraag van Bart Somers,
viceminister-president van de Vlaamse
regering en Vlaams minister van Binnenlands
Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en
Gelijke Kansen**

Datum van publicatie: 20 september 2023

Contactpersoon: Veronique Deblon | veronique@noozo.be



VLAAMSE ADVIESRAAD HANDICAP

Noozo | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be

Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel

Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Inhoud

1. Samenvatting	3
2. Situering	6
2.1 NOOZO advies	6
2.2 Vlaams Mensenrechteninstituut	6
Eerstelijnsbijstand	7
Tweedelijnsbijstand	7
2.3 Context geschillenkamer	7
3. Laagdrempeligheid	8
Aanbevelingen	9
3.1 Communicatie	10
Aanbeveling	11
3.2 Inzage dossier	12
Aanbeveling	12
3.3 Deelname aan de procedure	12
Machtsonevenwicht	12
Toegang tot rechtsprocedures.....	13
Aanbevelingen	15
4. Slaagkans	15
Aanbeveling	17
5. Expertise	17
Aanbeveling	18
6. Termijnen	18
Aanbevelingen	19
7. Toepassingsgebied	19
Aanbeveling	20

1. Samenvatting

Met een klacht over discriminatie kan je naar het Vlaamse Mensenrechteninstituut (VMRI) stappen. De bijstand in het VMRI bestaat uit informeren en een oplossing zoeken via bemiddeling. Als dat niet werkt, kan het dossier verdergaan naar een geschillenkamer. De leden van de geschillenkamer kunnen een niet-bindend oordeel uitspreken in zaken over discriminatie. NOOZO adviseert over de werking en procedure van deze geschillenkamer.

We zien een aantal goede zaken aan de werking van de geschillenkamer:

- De geschillenkamer zet in op laagdrempeligheid. De leden van de geschillenkamer moeten in elk oordeel hun drempelverlagende acties opsommen.
- De specifieke expertise van de leden van de geschillenkamer wordt in kaart gebracht en zaken worden toegewezen op basis van hun expertise.
- De geschillenkamer ondersteunt de betrokken partijen in de administratieve opvolging van hun dossier.
- De geschillenkamer kan voorlopige aanbevelingen formuleren. Dit zijn maatregelen die een oplossing kunnen bieden. Deze voorlopige aanbevelingen gebeuren in afwachting van een oordeel.
- Klagers kunnen motiveren waarom ze voor een bepaalde stap in de procedure meer tijd nodig hebben. Het is mogelijk om de communicatietermijnen te verlengen.
- Klagers kunnen een spoedprocedure aanvragen wanneer hun zaak erg dringend is.

We vragen om de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van de procedure te verzekeren. Daarnaast moet het VMRI verweerdere stimuleren om de oordelen op te volgen. Daarom bevelen we aan:

- ✓ Communiceer actief over de gratis materiële bijstand (coach, tolk VGT,...) waarop klagers een beroep kunnen doen.
- ✓ Zorg voor een warme overdracht van het dossier van de dienst bemiddeling naar de geschillenkamer. Op die manier moeten personen niet telkens de nodige toegankelijkheidsondersteuning (her)aanvragen.
- ✓ De aanwezigheid van een coach of assistent geldt niet als vertegenwoordiging. Vermeld dit specifiek en geef aan dat klagers zich daarnaast ook juridisch kunnen laten bijstaan.
- ✓ De geschillenkamer moet fysieke en digitale toegankelijkheid verzekeren in alle fasen van het proces.
 - Zorg ervoor dat het informaticasysteem voor communicatie in overeenstemming is met de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).
 - Zet in op toegankelijke communicatie. Voorzie hiervoor de mogelijkheid om in eenvoudige taal (ETL) te communiceren, per mail en per post. Communiceer actief over de mogelijkheid van een afstandstolk bij de toelichting van de procedure.
 - Zorg dat de medewerkers van de geschillenkamer over voldoende kennis beschikken over handicapdiversiteit, onthaal van personen met een handicap, toegankelijke informatie verstrekken en aangepaste communicatiemethodes.
- ✓ Waarschuw betrokken partijen wanneer de aangetekende brief bij de opstart van de procedure in de geschillenkamer vertrekt.
- ✓ Herinner betrokken partijen vóór het verstrijken van de deadline aan hun verplichtingen.
- ✓ Maak het mogelijk om op een toegankelijke manier de volledige dossiers online in te kijken.
- ✓ Beschrijf naast de laagdrempeligheid ook welke inspanningen er geleverd zijn om het machtsonevenwicht gelijk te trekken.

- ✓ Werk de materiële bijstand voor personen met een handicap uit als procedurele aanpassingen. Dat betekent dat ze onvoorwaardelijk zijn. De uitvoering ervan mag niet afhangen van budgettaire beperkingen binnen de organisatie.
- ✓ Zorg na afloop van een zaak bij de geschillenkamer voor nazorg én monitor de opvolging van de oordelen. Voorzie hiervoor een follow-up gesprek. Bevraag verweerders over de maatregelen die ze treffen om het oordeel op te volgen. Peil ook naar tevredenheid van slachtoffers over de maatregelen en procedure van de geschillenkamer.
- ✓ Monitor welke thematische expertise er ontbreekt in de geschillenkamer. Vul deze leemtes op door vormingen en/of onderzoek.
- ✓ Bedrijven, organisaties en instellingen kunnen proactief een advies over hun werking en gelijkheidsbeleid aanvragen bij het Vlaamse Mensenrechteninstituut. Evalueer of de afdeling advies deze zaken voldoende kan opvolgen en of ze vanuit hetzelfde beoordelingskader vertrekken als de geschillenkamer. Maak het mogelijk om deze adviezen anoniem te publiceren.
- ✓ Informeer de betrokken partijen over de richtdatum van het finaal oordeel. Het is belangrijk dat de betrokken partijen weten wanneer ze het finaal oordeel kunnen verwachten en wanneer de richtdatum opschuift.
- ✓ Werk een referentiekader uit met voorbeelden van mogelijke redenen om een spoedprocedure aan te vragen. Dit geeft duidelijkheid aan de klagers.
- ✓ Stel de klager in de mogelijkheid om zelf een gewenste richtdatum voor het oordeel aan te geven bij een spoedprocedure. Garandeer dat spoedprocedures tijdens vakantieperiodes toch tijdig afgehandeld kunnen worden.
- ✓ Zorg dat melders van een schending van mensenrechten ook terecht kunnen bij de geschillenkamer, zeker wanneer doorverwijzing niet mogelijk is.

2. Situering

2.1 NOOZO advies

In 2022 gaf NOOZO een advies op vraag over de opstart en [werking van het Vlaamse Mensenrechteninstituut \(VMRI\)](#). Nu geeft NOOZO op vraag van de minister van Gelijke Kansen advies over [over de samenstelling van en de procedure voor de geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut](#).

Het advies baseert zich op de besprekingen van de werkgroep VMRI en de adviesgroep binnen NOOZO. Ter voorbereiding van het advies organiseerden we een gesprek met de raadgever van de minister van Gelijke Kansen en de voorzitter van de geschillenkamer.

2.2 Vlaams Mensenrechteninstituut

Op 15 maart 2023 ging het nieuwe Vlaamse Mensenrechteninstituut (VMRI) van start. De organisatie heeft als opdracht alle mensenrechten te beschermen en bevorderen. Het VMRI focust zich op gelijke kansen in Vlaanderen.ⁱ Ze neemt voor de Vlaamse bevoegdheden de opdracht over van Unia (het interfederale Gelijkekansencentrum). Slachtoffers van discriminatie, bijvoorbeeld in het onderwijs of bij huisvesting, kunnen nu terecht bij het VMRI.ⁱⁱ

Het Vlaams Mensenrechteninstituut neemt verschillende opdrachten op:

- **Onderzoek:** ze brengen de opvolging van mensenrechten in Vlaanderen in kaart.
- **Sensibilisering:** ze verhogen kennis over mensenrechten bij het brede publiek en beleidsmakers.
- **Opvolging VN-Verdrag:** het VMRI krijgt uitdrukkelijk het mandaat om de uitvoering van het VN-Verdrag Handicap te bevorderen, beschermen en op te volgen.

- Bijstand: ze geven eerstelijnsbijstand bij een discriminatieklacht en schending van mensenrechten. Bij een klacht over discriminatie kan het VMRI bemiddelen, als zij bevoegd is en de klacht ontvankelijk is.

Eerstelijnsbijstand

Bij het VMRI kan je twee zaken melden. Je kan een melding maken over de schending van een mensenrecht of je kan een klacht over discriminatie indienen. Vervolgens kan je rekenen op eerstelijnsbijstand. De medewerkers van het VMRI bieden informatie en zullen eventueel doorverwijzen naar de meest gepaste organisatie.

Tweedelijnsbijstand

Het VMRI kan pas doorgaan met tweedelijnsbijstand als ze bevoegd is om met je discriminatieklacht aan de slag te gaan.

Tweedelijnsbijstand bestaat uit bemiddeling. Het VMRI kan bemiddeling opstarten voor slachtoffers van discriminatie (als de zaak onder Vlaamse bevoegdheid valt). Een neutrale bemiddelaar zal een gesprek tussen de klager en verweerder ondersteunen. De bemiddelaar beoordeelt niet of er sprake is van discriminatie. De bemiddelaar zal wel op zoek gaan naar een oplossing waar beide partijen mee instemmen. Na afloop van het proces zal de bemiddelaar bij beide partijen opvolgen of zij de gemaakte afspraken nakomen. Komt er geen oplossing of naleving van de afspraken, dan kan een geschillenkamer de case behandelen.

2.3 Context geschillenkamer

Een dossier kan naar de geschillenkamer wanneer er geen akkoord is op het einde van de bemiddelingsprocedure. Hiervoor moet de klager toestemming geven. De geschillenkamer werkt los van de andere afdelingen van het VMRI. Ze zal zich volledig onafhankelijk buigen over de klacht. Het resultaat van de bemiddeling heeft dus geen invloed op het traject bij de geschillenkamer.

Uiteindelijk spreken experts in de mensenrechten een oordeel uit met aanbevelingen. Dit oordeel is niet bindend. Het is niet verplicht dit op te volgen. Een voorbeeld van een aanbeveling is de uitvoering van redelijke aanpassingen. De oordelen van de geschillenkamer worden gepubliceerd op hun website. De identiteit van de klager wordt hierbij geanonimiseerd of onbekend gemaakt.ⁱⁱⁱ

Het VMRI is een organisatie in opstart. In het najaar van 2023 zal de geschillenkamer starten met de behandeling van de eerste cases.

3. Laagdrempeligheid

Het Vlaamse Mensenrechteninstituut zet in op een laagdrempelige procedure in de geschillenkamer. Wij steunen deze ambitie en zijn tevreden met de mogelijkheden om bijvoorbeeld coaching, assistentie of een tolk VGT in te zetten tijdens de procedure in de geschillenkamer. Het VMRI kan instaan voor de kosten van deze 'materiële bijstand'.

Individueel moeten kunnen rekenen op maximale ondersteuning. Communiceer daarom proactief over de gratis (materiële) bijstand waar klagers een beroep op kunnen doen. Breng individuen vanaf het begin van het proces op de hoogte van mogelijke passende maatregelen die het VMRI kan treffen. We stellen voor om bij de overdracht van een dossier van de bemiddeling naar de geschillenkamer, informatie over de toegankelijkheidsnoden van de betrokken partijen mee te geven (mits toestemming). Op die manier kan vanuit de geschillenkamer vanaf de start van het proces naar de meest passende communicatiemethode worden gezocht.

Het oordeel van de geschillenkamer bevat een verplicht onderdeel waarin de leden toelichten op welke manier ze de laagdrempeligheid verzekeren. Dit vindt NOOZO positief. Het kan

de aandacht voor de laagdrempeligheid van de procedure levendig houden.

De procedure van de geschillenkamer vermeldt dat elke persoon zich kan laten "bijstaan door een advocaat of door een persoon naar keuze (coach, assistent, familielid, ...)". Een coach, assistent of tolk VGT vertegenwoordigt een klager echter niet. Hun aanwezigheid geldt als een aanpassing. NOOZO vraagt om duidelijk te stellen dat:

- Een coach, assistent of tolk VGT geen vertegenwoordiger is van de klager.
- Een persoon zich kan laten bijstaan door meerdere personen, zoals een advocaat, familie en een organisatie en/of andere persoon naar keuze.

De toegang tot de rechter gaat voor veel personen met een handicap gepaard met drempels. NOOZO benadrukte al eerder de nood aan toegankelijke rechtsbijstand.^{iv} NOOZO pleit ervoor dat deze wordt gerealiseerd via lokale gelijkebehandelingsbureaus die klagers en melders kunnen helpen bij het indienen en opvolgen van een klacht, bijstaan tijdens de volledige duur van het traject en ook toegang tot de rechter verzekeren indien nodig.

Aanbevelingen

- ✓ Communiceer actief over de gratis materiële bijstand (coach, tolk VGT,...) waarop klagers een beroep kunnen doen.
- ✓ Zorg voor een warme overdracht van het dossier van de dienst bemiddeling naar de geschillenkamer. Op die manier moeten personen niet telkens de nodige toegankelijkheidsondersteuning (her)aanvragen.
- ✓ De aanwezigheid van een coach of assistent geldt niet als vertegenwoordiging. Vermeld dit specifiek en geef aan dat klagers zich daarnaast ook juridisch kunnen laten bijstaan.

3.1 Communicatie

Communicatie van en naar de geschillenkamer gebeurt op verschillende manieren. Het Besluit over de procedure van de geschillenkamer (art. 13) legt vast dat het eerste contact via een aangetekende brief verloopt. Hierna kan je aangeven of je liever per post of digitaal communiceert. De geschillenkamer biedt ook de mogelijkheid om de communicatie via een informaticasysteem te laten verlopen (art. 4 van het Besluit). Het is cruciaal dat het gekozen informaticasysteem toegankelijk is volgens de Web Content Accessibility Guidelines^v niveau AA. De richtlijnen zorgen ervoor dat de inhoud waarneembaar, bruikbaar, begrijpelijk en robuust is. Zo is het systeem toegankelijk op verschillende manieren: bijvoorbeeld met een computermuis, een keyboard of met hulpsoftware zoals screenreaders. NOOZO beveelt aan om het informaticasysteem te laten testen door een panel van eindgebruikers, met aandacht voor diversiteit in handicap en digitale vaardigheden.

NOOZO vraagt zich af of er op dit moment genoeg kennis is over handicapspecifieke noden om personen met een handicap hun verhaal te laten doen en een mogelijk machtsonevenwicht gelijk te trekken.

Communicatie van de geschillenkamer naar de partijen moet steeds in klare taal (niveau B1) gebeuren. Zaken bij de geschillenkamer kunnen complexe juridische informatie bevatten. Het is belangrijk dat deze helder worden gecommuniceerd zodat de betrokken partijen zonder juridische achtergrond hun eigen zaak in handen kunnen nemen. Ook bij de publicatie van oordelen op de website is klare taal belangrijk. Zorg ervoor dat websitebezoekers de uitspraken begrijpen. Dit kan ook helpen om personen te motiveren om de stap te zetten naar het VMRI. Zet in op klare taal door opleiding te voorzien voor de medewerkers.^{vi}

Daarnaast is er een groep van mensen die eenvoudige taal nodig heeft (dit komt overeen met niveau A2). Dit gaat onder meer over personen met een verstandelijke beperking en nieuwkomers. Een

toegankelijke werking maakt het mogelijk om beide aan te bieden, ook in het informaticasysteem. Betrek hierbij ervaringsdeskundigen zodat hun noden en ideeën in kaart gebracht kunnen worden.

De procedure van de geschillenkamer zal meestal schriftelijk gebeuren. Het is mogelijk dat de leden van de geschillenkamer op eigen initiatief of op vraag van een betrokken partij een hoorzitting aanvragen.

Sommige personen in een kwetsbare positie ervaren moeilijkheden met administratieve taken. Het is positief dat de geschillenkamer de betrokken partijen ondersteunt in de administratieve opvolging van hun dossier. De voorziene ondersteuning zal voor een groep mensen nog steeds hoge drempels creëren. Zo worden betrokken partijen via een aangetekende brief op de hoogte gebracht wanneer hun zaak naar de geschillenkamer doorgaat. Wij suggereren om gelijktijdig met het vertrek van de aangetekende brief ook per telefoon of mail te waarschuwen dat er een aangetekende brief volgt om de procedure in de geschillenkamer op te starten. Ook de herinnering ná het verstrijken van de termijn voor een antwoord, is niet passend. Herinner de klagers vóór deze termijn dreigt te verstrijken. Doe dit tijdig zodat zij in de mogelijkheid zijn om het nodige te doen en om hierbij zo nodig ondersteuning te vragen. Doe dit ook op verschillende manieren of communicatiemethodes.

Aanbeveling

- ✓ Zorg ervoor dat het informaticasysteem in overeenstemming is met de Web Content Accessibility Guidelines.
- ✓ Zet in op toegankelijke communicatie. Voorzie hiervoor de mogelijkheid om in eenvoudige taal (ETL) te communiceren, per mail en per post. Communiceer actief over de mogelijkheid van een afstandstolk bij de toelichting van de procedure.
- ✓ Waarschuw betrokken partijen wanneer de aangetekende brief bij de opstart van de procedure in de geschillenkamer vertrekt.

- ✓ Herinner betrokken partijen vóór het verstrijken van de deadline aan hun verplichtingen.

3.2 Inzage dossier

Het Besluit over de procedure van de geschillenkamer bepaalt dat betrokken partijen hun volledige dossier enkel fysiek kunnen inkijken (art. 22). Je volledige dossier inlezen is dus plaats- en tijdsgebonden. Dit kan een drempel vormen voor klagers met een handicap. Zo moeten zij zich naar Brussel verplaatsen tijdens de openingsuren van het secretariaat. Dit is niet voor personen met een mobiliteitsbeperking niet vanzelfsprekend. Daarnaast moet de informatie van het dossier op één moment verwerkt worden. Dat kan cognitief belastend zijn, zeker voor mensen met concentratie- en geheugenproblemen en bij stoornissen in de informatieverwerking. Zorg er daarom voor dat betrokken partijen hun dossier online kunnen inkijken. Dossiers online aanbieden past bovendien in de trend van digitalisering van dienstverlening. Deze online dossiers moeten toegankelijk zijn volgens de internationale richtlijnen webtoegankelijkheid zodat ze voor iedereen bruikbaar en waarneembaar zijn.

Aanbeveling

- ✓ Maak het mogelijk om dossiers online in te kijken. Zorg dat de online dossiers voldoen aan de internationale richtlijnen webtoegankelijkheid.

3.3 Deelname aan de procedure

Machtsonevenwicht

Er is mogelijk een machtsonevenwicht tussen verschillende betrokken partijen die voor de geschillenkamer verschijnen. Individuele klagers boksen op tegen (grote) bedrijven of organisaties. Denk bijvoorbeeld aan een leerling/student tegenover een school, een (kandidaat-) huurder tegenover een sociale huisvestingsmaatschappij of een verhuurder met keuze en een stagemedewerker tegenover een werkgever. Zeker in gevallen van intimidatie baart het machtsonevenwicht zorgen.^{vii} NOOZO blijft

bezorgd over dit onevenwicht. Wij zien meerdere factoren die kunnen bijdragen aan het ontstaan van een machtsonevenwicht, namelijk:

- Individuele klagers krijgen zelden of niet met rechtspraak te maken. Dit zorgt voor een verschil in kennis van het gerechtssysteem, waardoor de klager zich in een zwakkere positie kan voelen.
- Een individuele klager die tegenover een organisatie staat, heeft sowieso al te maken met een onevenwichtige machtsverhouding. Het gaat bijvoorbeeld om een individu tegenover een organisatiestructuur, met verschillende werknemers en afdelingen die met elkaar samenwerken.
- Een handicap kan zorgen voor een beperkte verstaanbaarheid. Of personen staan verbaal minder sterk. Dat zijn factoren die onzekerheid kunnen oproepen, zeker in onbekende en stressvolle omstandigheden. Personen voelen zich dan minder weerbaar in een gesprek.

Het is goed dat de geschillenkamer zich bewust is van het mogelijke machtsonevenwicht. Daarom zijn we tevreden dat de procedure vastlegt dat de leden van de geschillenkamer een actieve rol innemen om dit tegen te gaan. Zo kan de geschillenkamer zelf bewijsstukken opvragen of deskundigen aanstellen. De leden van de geschillenkamer moeten klagers voldoende informeren en ondersteunen waar nodig. Het reglement van de geschillenkamer laat nu bijvoorbeeld toe om klagers telefonisch te bevragen en hun relaas te vertalen naar juridische argumenten. Ga daarbij ook telkens op zoek naar de meest passende en geschikte methode. Dat gaat uit van een contact op maat van de persoon met een handicap. Voor sommige personen met een handicap is een telefonisch contact net niet laagdrempelig of toegankelijk.

Toegang tot rechtsprocedures

Betrokken partijen kunnen op kosteloze materiële bijstand rekenen om deel te nemen aan het proces bij de geschillenkamer. Zorg

voor voldoende budget om alle betrokken partijen voldoende ondersteuning te bieden. Het VN-Verdrag handicap benadrukt in artikel 13 dat staten ervoor moeten zorgen dat personen met een handicap gelijke toegang tot een rechterlijke instantie hebben. Daarom moeten zij procedurele en leeftijdsconforme aanpassingen voorzien.

“De Staten die Partij zijn waarborgen personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang tot een rechterlijke instantie, met inbegrip van procedurele en leeftijdsconforme voorzieningen, teneinde hun effectieve rol als directe en indirecte partij, waaronder als getuige, in alle juridische procedures, met inbegrip van de onderzoeksfase en andere voorbereidende fasen, te vergemakkelijken”.^{viii}

Het VN-comité benadrukt in een algemene commentaar dat procedurele aanpassingen niet te verwarren zijn met redelijke aanpassingen.^{ix} Bij redelijke aanpassingen geldt er een uitzondering op de plicht om de aanpassing door te voeren. Een organisatie hoeft een aanpassing niet uit te voeren wanneer ze onevenredige last veroorzaakt. Bijvoorbeeld, wanneer een aanpassing een te grote impact zou hebben op het budget van de organisatie. Voor procedurele aanpassingen is de uitzondering bij onevenredige last niet van tel. Dit principe gaat uit van de noodzaak van aanpassingen om personen met een handicap toegang te geven tot rechtsstelsels.

De geschillenkamer is een quasi-jurisdictioneel orgaan. De procedure in de geschillenkamer lijkt op een gerechtelijke procedure, maar het oordeel is niet bindend. NOOZO pleit ervoor om de materiële bijstand in te vullen als een ‘procedurele aanpassing’. Dat houdt in dat de toekenning van de terugbetaling van deze kosten niet mag beperkt worden door het beschikbare budget. Dit biedt garanties dat elke persoon met een handicap op een toegankelijke manier wordt geholpen.

Aanbevelingen

- ✓ Beschrijf naast de laagdrempeligheid, ook welke inspanningen er geleverd zijn om het machtsonevenwicht gelijk te trekken.
- ✓ Zorg dat de geschillenkamer over voldoende kennis beschikt over handicap in al zijn diversiteit, erkenning en aanpassing van communicatiemethoden en informatie verstrekken op een toegankelijke manier (tijdens hoorzittingen,...).
- ✓ Werk de materiële bijstand uit als procedurele aanpassingen. Dat betekent dat ze onvoorwaardelijk zijn. De uitvoering ervan mag niet afhangen van budgettaire beperkingen binnen de organisatie.

4. Slaagkans

De oordelen van het VMRI zijn niet bindend en dienen enkel vrijwillig opgevolgd te worden. Bij een oordeel van discriminatie is de verweerder niet verplicht om de aanbevelingen of het oordeel te volgen. Maar voor klagers is hun zaak enkel geslaagd wanneer de juiste maatregelen worden getroffen. NOOZO benadrukt dat de geschillenkamer en het VMRI deze slaagkansen zoveel mogelijk moet optimaliseren. Belangrijk daarbij is de monitoring van de uitspraken en de naleving hiervan. De dataverzameling en analyse kunnen bovendien interessante leerpunten opleveren. De monitoring kan bijvoorbeeld aantonen welke types discriminatie net wel of niet leiden tot een oordeel dat opgevolgd wordt door de partijen.^x

Een evaluatie van het VMRI is decretaal verplicht na vijf jaar werking. NOOZO vindt dat er sneller nood is aan een evaluatie van de geschillenkamer. Het Nederlands College voor de Rechten van de mens, waarop het VMRI zich inspireert, voert deze monitoring al uit. Het College ontving in 2022 in totaal 711 verzoeken tot oordeel. In 23 procent van de gevallen sprak het College een oordeel uit. Het College sprak zich het vaakst uit over de discriminatiegrond handicap of chronische ziekte. In 64 gevallen

(40 procent van het totaal aantal oordelen) werd werkelijk discriminatie vastgesteld. Verweerders volgden in driekwart van deze oordelen het advies van het College op en troffen een maatregel. Deze waren zeer uitlopend en gingen van excuses tot het toekennen van een schadevergoeding. Deze cijfers tonen ook aan dat niet alle verweerders na vaststelling van discriminatie het oordeel effectief opvolgen.^{xi} Ook in Nederland, waar het College al meer dan 10 jaar bestaat en gezag heeft kunnen opbouwen, is er dus nog ruimte om de slaagkans te vergroten.

Er is nood aan een uitgebreide opvolging van de uitspraken. Het VMRI-decreet legt vast dat uitspraken van de geschillenkamer na afloop van de procedure worden opgevolgd. Het VMRI en daarbij ook de geschillenkamer kunnen de slaagkans vergroten door verweerders te stimuleren oordelen op te volgen. Dit kan op verschillende manieren. Soms spreekt de geschillenkamer voorlopige aanbevelingen uit. Stimuleer verweerders tijdens het proces om deze op te volgen. Zet ook in op sensibilisering om de naleving van de oordelen te stimuleren.

Het VMRI volgt de oordelen van de geschillenkamer op. Vraag partijen welke maatregelen ze troffen om het oordeel tegemoet te komen. Bevraag daarbij ook de tevredenheid van klagers over de maatregelen en aanpassingen. Veranker in wetgeving dat klagers snel opnieuw terecht kunnen bij de geschillenkamer wanneer maatregelen na verloop van tijd niet voldoende meer worden opgevolgd en bemiddeling niet zinvol blijkt.

Tijdens een follow-up gesprek kunnen de partijen ook hun feedback meegeven. Als één van de partijen niet tevreden is met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de geschillenkamer of door de bemiddelaar, kan de partij hierover beklag doen bij het VMRI. Hier bestaat een interne procedure voor. Peilen naar tevredenheid kan het VMRI inzicht geven in eventuele verbeterpunten. Dit maakt het mogelijk om zo nodig wijzigingen in het beleid door te voeren wat toekomstige oordelen meer slaagkans kan geven.

Informeer de betrokken partijen ook voldoende over de mogelijke verdere stappen.

Aanbeveling

- ✓ Zorg na afloop van een zaak bij de geschillenkamer voor nazorg én monitor de opvolging van de oordelen. Voorzie hiervoor een follow-up gesprek. Bevraag verweerders over de maatregelen die ze treffen om het oordeel op te volgen. Peil ook naar tevredenheid van slachtoffers over de maatregelen.

5. Expertise

De vijf leden van de geschillenkamer hebben een specifieke expertise in de thema's mensenrechten en discriminatierecht. NOOZO vindt het positief dat er voor juridische experts wordt geopteerd. Dit kan de kwaliteit van de oordelen ten goede komen.

Het besluit stelt in artikel 5 dat de voorzitter van de geschillenkamer een overzicht maakt van de verschillende expertises en ervaringen van de leden. NOOZO vindt dit een goede praktijk. Naarmate zaken behandeld worden, kan het zinvol zijn om te monitoren welke thematische expertise ontbreekt. Zo kan deze leemte na verloop van tijd ingevuld worden door onder meer vormingen en/of onderzoek.

In Nederland kunnen bedrijven, organisaties en instellingen hun eigen handelen laten beoordelen door het College voor de Rechten van de Mens. Zo kunnen bedrijven experts laten aftoetsen of hun beleid in lijn ligt met de anti-discriminatiewetgeving. De experts van het College spreken dan een oordeel uit zoals ze dat zouden doen in een zaak met een klager en verweerder. Oordelen worden steeds op hun website gepubliceerd. Als een bedrijf, organisatie of instelling een eenzijdig oordeel aanvraagt, kan het oordeel indien gewenst ook anoniem gepubliceerd worden.^{xii} Dit maakt de drempel lager. Zo kunnen welwillende organisaties bij twijfel gratis geholpen worden door experts. De anoniem gepubliceerde

oordelen kunnen ook als inspiratie dienen voor andere bedrijven of organisaties.

Binnen het VMRI is deze opdracht voorzien voor de afdeling onderzoek en advies. We zijn bezorgd dat het kader waarin de geschillenkamer over discriminatie oordeelt, verschilt van het kader dat de afdeling onderzoek en advies hanteert. We zijn ook bezorgd dat deze afdeling onvoldoende slagkracht zal hebben voor deze opdracht. Daarom vragen we om zeker in een eerste fase te werken aan gezamenlijke besluitvorming en kennisopbouw. Monitor hoeveel aanvragen geweigerd worden en of deze opdracht toch niet beter bij de geschillenkamer hoort.

Aanbeveling

- ✓ Monitor welke thematische expertise er ontbreekt in de geschillenkamer. Vul deze leemtes op door vormingen en/of onderzoek.
- ✓ Bedrijven, organisaties en instellingen kunnen proactief een oordeel over hun handelen kunnen aanvragen bij het VMRI. Evalueer of deze opdracht toch niet beter de geschillenkamer toebehoort. Maak het mogelijk om deze adviezen/oordelen anoniem te publiceren.

6. Termijnen

Het besluit stelt in artikel 34 dat de procedure van de geschillenkamer plaatsvindt binnen een redelijke termijn. Het VMRI is nog in opstartfase. De uitwerking van de eerste cases zal vermoedelijk meer duidelijkheid geven over de termijnen. NOOZO vindt het belangrijk dat de betrokken partijen weten wanneer ze een finaal oordeel kunnen verwachten. In artikel 29 van het Besluit over de procedure geschillenkamer wordt bepaald dat klagers een richtdatum van het finaal oordeel ontvangen. Informeer hen zo snel mogelijk over deze richtdatum en geef ook een update bij eventuele verlenging. Dit geldt ook voor zaken tijdens de

zomervakantie en de periode tussen kerst en nieuwjaar, waar vertraging verwacht is.

Artikel 28 van het Besluit over de procedure stelt dat de geschillenkamer tot aan de sluiting van de debatten, op verzoek van een betrokken partij of op eigen initiatief, aanbevelingen kan formuleren over passende maatregelen. Dit kan de situatie van de betrokken partij voorlopig regelen in afwachting van een oordeel. Dit is positief. Ook de optie om termijnen te verlengen, mits motivatie, zien wij als een goede zaak.

Werk een referentiekader uit met redenen om een spoedprocedure aan te vragen. Zo weet een klager wanneer hij kans maakt op een spoedprocedure. Dit zorgt voor minder drempelvrees voor klagers om een spoedprocedure aan te vragen. In Nederland kan de klager bij de aanvraag aangeven voor de richtdatum van het oordeel en de reden hiervoor toelichten.^{xiii} Bouw deze mogelijkheid ook in bij de geschillenkamer van het VMRI.

Aanbevelingen

- ✓ Informeer de betrokken partijen over de richtdatum van het finaal oordeel. Het is belangrijk dat de betrokken partijen weten wanneer ze het finaal oordeel kunnen verwachten en wanneer de richtdatum opschuift.
- ✓ Werk een referentiekader uit met voorbeelden van mogelijke redenen om een spoedprocedure aan te vragen. Dit geeft duidelijkheid aan de klagers.
- ✓ Stel de klager in de mogelijkheid om bij een spoedprocedure aan te geven tegen wanneer een finaal oordeel nodig is. Garandeer dat spoedprocedures tijdens vakantieperiodes toch tijdig afgehandeld kunnen worden.

7. Toepassingsgebied

De geschillenkamer behandelt enkel klachten over discriminatie. Het is nochtans de opdracht van het VMRI om de mensenrechten

van burgers in Vlaanderen te beschermen en te bevorderen. Melders kunnen hun verhaal doen over een schending van een mensenrecht en worden dan doorverwezen naar de meest passende organisatie. NOOZO vindt het positief dat deze meldingen geregistreerd worden en dat er een onderzoek gestart kan worden. We zijn echter bezorgd dat er meldingen tussen de mazen van het net zullen glippen. Niet voor alle thema's bestaat een passende organisatie in Vlaanderen om naar door te verwijzen. In dit geval adviseren we dat de geschillenkamer de melding over schending van mensenrechten zelf behandelt.

Aanbeveling

- ✓ Zorg dat melders van een schending van mensenrechten terecht kunnen bij de geschillenkamer, zeker wanneer doorverwijzing niet mogelijk is. Mensen die te maken krijgen met een schending van mensenrechten hebben recht op toegang tot de geschillenkamer.

Eindnoten

- ⁱ Vlaams Mensenrechteninstituut (z.d.). Over Ons. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/over-ons/>
- ⁱⁱ Unia (26 oktober 2022). Oprichting Vlaams Mensenrechteninstituut. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://www.unia.be/nl/artikels/oprichting-vlaams-mensenrechteninstituut>
- ⁱⁱⁱ Vlaams Mensenrechteninstituut (z.d.). De geschillenkamer. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/de-geschillenkamer/>
- ^{iv} Dit lichten we uitgebreider toe in onze aanbevelingen over het Gelijkekansendecreet (zie NOOZO-advies 2023.05).
- ^v W3C (5 juni 2018). Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG) 2.1. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>
- ^{vi} Vormingen over klare taal en eenvoudige taak kunnen bijvoorbeeld via [Wablieft](#), het centrum voor duidelijke taal.
- ^{vii} Tijdschrift voor Mensenrechten: themanummer over het Vlaams Mensenrechteninstituut, 21^{ste} jaargang nummer 2.
- ^{viii} Verenigde Naties (13 december 2006). Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, art. 13.
- ^{ix} Verenigde Naties (26 april 2018). General Comment No. 6 on equality and non-discrimination, 25.
- ^x Tijdschrift voor Mensenrechten: themanummer over het Vlaams Mensenrechteninstituut, 21^{ste} jaargang nummer 2.
- ^{xi} College voor de Rechten van de Mens (9 juni 2023). Jaarverslag 2022, p. 24 en 25. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://publicaties.mensenrechten.nl/publicatie/5a6d93aa-725d-4105-b683-0625d2a4533d>
- ^{xii} College voor de Rechten van de Mens (z.d.). Procedure voor de behandeling van discriminatieklachten. Geraadpleegd op 20 september

2023, van <https://www.mensenrechten.nl/mensenrechten-voor-jou/discriminatie-en-gelijke-behandeling/discriminatieklachten-en-verzoek>

^{xiii} College voor de Rechten van de Mens (z.d.). Procedure voor de behandeling van discriminatieklachten. Geraadpleegd op 20 september 2023, van <https://www.mensenrechten.nl/mensenrechten-voor-jou/discriminatie-en-gelijke-behandeling/discriminatieklachten-en-verzoek>