



Vlaams  
Mensenrechten  
Instituut

# Eén jaar Vlaams Mensenrechteninstituut

Jaarverslag 2023

28 maart 2024



# Voorwoord

Een complexe mix van bedreigingen en uitdagingen geeft vandaag vorm aan onze dagelijkse leefwereld. Sommige ervan lijken (zeker voor jongere generaties) helemaal nieuw. Een oorlog op het Europese continent leek tot voor kort ondenkbaar maar ook het militaire conflict tussen Hamas en Israël zet de internationale relaties onder hoogspanning. In de nasleep van de COVID-19 pandemie wordt stilaan duidelijk hoe groot de invloed ervan is geweest op onze gezondheid, economieën en sociale structuren. Verder is de afgelopen jaren ook een sterk toegenomen aandacht ontstaan voor klimaatverandering en duurzaamheid, met grote druk op overheden en bedrijven om actie te ondernemen. Politieke spanningen en extremisme nemen toe. De evidentie van de democratische rechtsstaat lijkt zowat overal onder steeds grotere druk te staan. Technologische vooruitgang blijft snel gaan, met zowel kansen als zorgen over privacy en ethiek.

Vele van die evoluties hebben ook - vaak zonder het goed te beseffen - geleid tot opmerkelijke verschuivingen in de manier waarop wij over zelfs de meest fundamentele rechten en vrijheden debatteren. Enigszins vereenvoudigd, zou men kunnen stellen dat “samen-leven” er niet gemakkelijker is op geworden.

Tegen die achtergrond creëerde het Vlaams Parlement eind 2022 het Vlaams Mensenrechteninstituut met als doelstelling om een doeltreffender antidiscriminatiebeleid en een betere rechtsbescherming voor alle mensenrechten binnen de Vlaamse bevoegdheden te realiseren. De decreetgever verduidelijkte ook dat het de bedoeling is dat het instituut over een brede bekendheid en gedragenheid bij de bevolking zou beschikken. In de memorie van toelichting van het oprichtingsdecreet luidt het: “Zo kunnen we één van de belangrijkste verwezenlijkingen van mensenrechten beschermen: een rechtvaardige samenleving waar mensen met verschillende levensovertuigingen respectvol en in harmonie kunnen samenleven.”

Aan het realiseren van die ambitie is tijdens het eerste (niet eens volledige) werkingsjaar van het Vlaams Mensenrechteninstituut hard gewerkt. De resultaten daarvan worden in dit jaarverslag toegelicht. Veelzeggend is in elk geval dat we nog voor het eind van het jaar een eerste advies uit eigen beweging konden uitbrengen, over de wachtlijsten voor het persoonsvolgend budget. Een materie die wij in elk geval verder zullen blijven opvolgen. Verder konden ook verschillende bemiddelingen met succes worden afgerond, terwijl ook de eerste niet-succesvolle bemiddelingen klaar waren om voor oordeelsvorming aan de Geschillenkamer te worden overgemaakt. De Geschillenkamer, die is samengesteld uit ervaren magistraten en academici, heeft de eigen werking minutieus voorbereid en zal in de eerste helft van 2024 haar eerste oordelen vellen. De feedback die wij van melders of klagers ontvangen, sterkt ons in de overtuiging dat we met onze onafhankelijke en onpartijdige aanpak voor de burgers het verschil

kunnen maken. Dat onze “cocktail” van informatieverstrekking, bemiddeling en oordeelsvorming werkt, blijkt uit de getuigenissen verderop in dit verslag.

Als kersvers instituut hebben we in 2023 ook bijzondere aandacht besteed aan het opbouwen van contacten en netwerken met stakeholders en belangengroepen, alsook aan samenwerking met andere mensenrechteninstellingen. Het complexe landschap mag er immers niet toe leiden dat de burger het pad kwijtraakt. Ook op dat vlak is onze doelstelling helder: vanuit de constructieve samenwerking op het terrein willen wij eraan bijdragen om voor ons instituut via de nodige samenwerkingsakkoorden een A-status te verkrijgen.

Een instelling kan zo’n ambitie enkel waarmaken wanneer zij kan rekenen op getalenteerde en gemotiveerde medewerkers, die in een klimaat van onderling vertrouwen kunnen samenwerken. Tijdens de opstartmaanden heeft het transitieteam onder de leiding van (nu adjunct-directeur) Heidi Vander Poorten elke dag het beste van zichzelf gegeven en bergen werk verzet om het instituut zo goed mogelijk van start te laten gaan. Met hun aanstekelijke enthousiasme hebben zij ook de toon gezet voor wie er in september bijkwam. Voor hun toewijding, vastberadenheid en collegialiteit wil ik alle medewerkers van het instituut namens de raad van bestuur oprecht bedanken. Het collectieve succes dat jullie behaalden is ronduit indrukwekkend en legt de lat hoog voor de volgende jaren!

**Stefan Sottiaux**

Voorzitter

Raad van bestuur

## Inhoudsopgave

Inleidend.....	4
1. <b>Mijlpalen in beeld</b> .....	6
2. <b>Van transitie naar opstart</b> .....	7
2.1 In transitie .....	7
2.2 Aanstelling raad van bestuur .....	7
2.3 15 maart: deuren open voor meldingen en klachten.....	8
2.4 Het organiek reglement .....	9
2.5 Naar opstart met vast personeel.....	9
2.6 Start .....	11
3. <b>Stakeholders en samenwerking</b> .....	13
3.1 (Sectorale) mensenrechteninstellingen.....	13
3.2 Lokale verankering.....	14
3.3 Het middenveld .....	14
4. <b>Eerstelijns en bemiddeling</b> .....	16
4.1 Informatie, adviesverlening en bemiddeling.....	17
4.2 De cijfers .....	22
5. <b>Bewustwording, onderzoek en advies</b> .....	26
5.1 Voorbereidingen .....	26
5.2 Eerste resultaten .....	27
6. <b>De Geschillenkamer</b> .....	30
6.1 Verzekeren van bescherming tegen discriminatie.....	30
6.2 Bundelen van expertise en ervaring.....	31
6.3 Opstartmaanden .....	32
6.4 Uitbouwen van de oordeelsvorming .....	34
7. <b>Transversale trajecten</b> .....	35
7.1 Toegankelijke dienstverlening.....	35
7.2 Interne kennisdeling .....	35
7.3 Het VN-verdrag Handicap .....	36
7.4 Het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag.....	36
7.5 De Brusselse context.....	37
8. <b>Financieel</b> .....	38
9. <b>Blik vooruit op 2024</b> .....	39

# Inleidend

## « Waar beginnen de universele mensenrechten? Op kleine plaatsen, dichtbij huis »

Eleanor Roosevelt

Tiende verjaardag Universele Verklaring van de Rechten van de Mens

Sinds eind 2022 is het institutioneel mensenrechtenlandschap in België en Vlaanderen een actor rijker. Op 28 oktober 2022 werd het decreet tot oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut door het Vlaams Parlement goedgekeurd. Met de woorden van Eleanor Roosevelt in het achterhoofd koos Vlaanderen ervoor om op deelstatelijk niveau een eigen instantie op te richten met het oog op het bevorderen van mensenrechten en het ontwikkelen van een eigen mensenrechtencultuur. Daarbij werd de lat hoog gelegd en een instituut gecreëerd dat beantwoordt aan de ter zake geldende internationale standaarden zoals onder meer bepaald in de Principes van Parijs. Vlaanderen stelde zich ook als doel om voor het nieuwe Vlaamse Mensenrechteninstituut een A-status te behalen.

Het instituut kreeg een breed mandaat en zal over alle mensenrechten - in hun onderlinge samenhang en ondeelbaarheid - meldingen kunnen ontvangen en kunnen toezien op de naleving ervan. Discriminatie krijgt daarbinnen een bijzondere aanpak. Via bemiddeling wordt naar een duurzame oplossing gezocht die draagvlak vindt bij de betrokken partijen. Biedt bemiddeling geen uitkomst, dan kan de Geschillenkamer, samengesteld uit experts mensenrechten en discriminatierecht, een oordeel vellen over de discriminatieklacht. Hiermee legt Vlaanderen de ambitie hoog en wil het - naar voorbeeld van een aantal Europese succesverhalen - de complexe regelgeving rond non-discriminatie krachtig handhaven binnen de eigen Vlaamse bevoegdheden.

Met het oprichtingsdecreet geeft Vlaanderen uitvoering aan de EU-richtlijnen inzake non-discriminatie en doet dat met respect voor de Principes van Parijs. Het decreet garandeert de onafhankelijkheid van het instituut en hecht veel belang aan structurele samenwerking met andere actoren in het mensenrechtenlandschap. Een over de verschillende bevoegdheidsniveaus heen consistent en volledig mensenrechtenmechanisme bereiken lijkt immers een voorwaarde voor de nagestreefde accreditatie op A-niveau. In afwachting kunnen de verschillende onafhankelijke mensenrechtenorganisaties reeds in de praktijk de krachten bundelen en er aldus voor zorgen dat burgers vlot hun weg vinden naar het gepaste aanbod. Het *no-wrong-door*-principe en mogelijke warme doorverwijzing staan daarbij centraal.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut is een autonome dienst met rechtspersoonlijkheid die onder toezicht staat van het Vlaams Parlement. Dit jaarverslag kadert binnen de jaarlijkse rapporteringsverplichting, zoals bepaald in artikel 43 van het oprichtingsdecreet. Gezien de periode waarover gerapporteerd wordt, richt deze eerste editie zich vooral op de effectieve opstart van het instituut en de uitbouw van de (interne) werking van de organisatie. Het instituut is begin 2023 overgegaan van transitiefase naar opstart. Zeer kort na aanstelling van zijn raad van bestuur en met de hulp van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur en een transitieploeg, opende het reeds in maart 2023 de deuren en konden klachten en meldingen worden ingediend. In het laatste kwartaal konden de directie, de Geschillenkamer en het eerste vaste team aan de slag gaan en werd alles voorbereid om ook de andere taken en opdrachten van het instituut verder vorm te geven.

Terwijl het voor dit rapport nog te vroeg is om te reflecteren en goed onderbouwde conclusies te trekken over de staat van mensenrechten in Vlaanderen, werpen de eerste 800 meldingen en klachten die het instituut in 2023 ontving wel al een licht op enkele mogelijke aandachtsgebieden en maatschappelijke uitdagingen. Dit rapport presenteert een eerste analyse van deze cijfers en illustreert aan de hand van concrete trajecten hoe we reeds in dit opstartjaar het verschil hebben kunnen maken voor burgers.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut is ambitieus van start gegaan, met een sterk vertrouwen in de keuze van de decreetgever om het instituut een breed mensenrechtenmandaat te geven en promotionele en quasi-jurisdictionele taken te combineren. Samen met onze collega-instellingen, partners en stakeholders zijn we vastbesloten om op Vlaams niveau het verschil te maken door het bevorderen en beschermen van de mensenrechten.

# 1. Mijlpalen in beeld



## 2. Van transitie naar opstart

### 2.1 In transitie

Op 15 maart 2023 liep de samenwerking af tussen Vlaanderen en Unia, het eerdere interfederaal onafhankelijk orgaan voor bestrijding van discriminatie binnen de Vlaamse bevoegdheden. Dit was ook het moment waarop de opdrachten van de Genderkamer binnen de Vlaamse Ombudsdienst overgingen naar het nieuw opgerichte Vlaams Mensenrechteninstituut (verder 'het instituut'). Na de goedkeuring van het oprichtingsdecreet op 28 oktober 2022<sup>1</sup> (hierna: het oprichtingsdecreet) moest dan ook zeer snel worden gehandeld. Het instituut werd gefaseerd opgezet, met als eerste doel om de dienstverlening voor burgers met meldingen en klachten na de beëindiging van de samenwerking met Unia en de integratie van de Genderkamer vlot te laten verlopen.

Het instituut kon hierbij rekenen op steun vanuit de Vlaamse Regering. Reeds in 2022 boog een *taskforce*, samengesteld uit een aantal onafhankelijke experts en vertegenwoordigers uit het maatschappelijk middenveld, zich over een mogelijke blauwdruk voor de organisatie. In januari 2023 ging een tijdelijk transitieteam aan de slag binnen het kader van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur. Dit team stond klaar om burgers vanaf 15 maart bij te staan met meldingen en klachten en bracht alles in gereedheid om in september met de eerste vaste ploeg, inclusief de directie en de Geschillenkamer, door te starten en de andere taken van het instituut uit te bouwen.

### 2.2 Aanstelling raad van bestuur

Het instituut wordt bestuurd door een raad van bestuur, die beschikt over volheid van bevoegdheden en waarvan de aanstelling, werking en bezoldiging worden geregeld in artikelen 30 tot 32 van het oprichtingsdecreet.

Conform deze bepalingen werd de raad, na een open kandidaatstellingsprocedure, op 1 februari aangesteld door het Vlaams Parlement. Reeds op 8 februari volgde een eerste zitting waarop de voorzitter en ondervoorzitter onder de leden werden verkozen.

De raad is samengesteld uit 11 leden, geselecteerd uit de academische wereld, de gerechtelijke wereld en uit verenigingen die de bescherming van de mensenrechten beogen. De aanstelling geldt voor zes jaar en kan maximaal één keer worden verlengd.

---

<sup>1</sup> Decreet van 28 oktober 2022 tot oprichting van een Vlaams Mensenrechteninstituut



Leden
Stefan Sottiaux (voorzitter)
Nathalie Van Leuven (ondervoorzitter)
Jonathan Bernaerts
Hassan Boujedain
Tine Destrooper
Frank Flerackers
Raf Geenens
Katrien Meuwissen
Liesbet Stevens
Gerhard van der Schyff
Matthias Storme

Opvolgers
Tomas Baum
Luc Demarez
Aleydis Nissen
Aube Wirtgen

De raad van bestuur leidde de transitie en opstart in goede banen en kwam in 2023 11 keer samen. Ook verleenden verschillende leden tussentijds hun bijdrage en intensieve ondersteuning aan verschillende operationele trajecten die eigen waren aan de bijzondere opstartcontext (bijvoorbeeld in het kader van de selectieprocedures voor de directie en de Geschillenkamer).

## 2.3 15 maart: deuren open voor meldingen en klachten

Het instituut vestigde zich tijdelijk in het Ellipsgebouw aan de Koning Albert II-laan in Brussel (vlakbij station Brussel-Noord) en opende op 15 maart de deuren voor burgers met mensenrechtenmeldingen en discriminatieklachten.

Een eerste website werd gelanceerd die basisinformatie geeft over de werking, rol en opdracht van de organisatie en waarlangs meldingen en klachten op een laagdrempelige manier kunnen

worden ingediend. Achter de schermen werd ook een registratiesysteem opgezet, waardoor het instituut vanaf het begin kon zorgen voor een vlotte opvolging en beheer van dossiers binnen zijn eerstelijnsdienst. Dit systeem stelt het instituut ook in staat de gegevens te abstraheren, wat essentieel is voor zijn werking op gebied van monitoring, (beleids)advisering en rapportering.

Gedurende de transitieperiode werden 474 meldingen en klachten geregistreerd. Melders werden van meet af aan bijgestaan door medewerkers uit de transitieploeg met juridische achtergrond en ervaring in bemiddeling. Naast organisatorische verbetertrajecten (bijvoorbeeld het verder op scherp stellen van de werkmethodes voor de eerstelijnsdienst en het uittekenen van allerlei interne procedures), werden ook de eerste stappen gezet op het vlak van het uitdragen van het instituut en samenwerking, bijvoorbeeld door het in kaart brengen van netwerken (zie hoofdstuk 3).

## 2.4 Het organiek reglement

Op basis van de voorbereidingen in de *taskforce* en conform artikel 32 van het oprichtingsdecreet diende de raad van bestuur binnen de drie maanden na haar samenstelling, op 21 maart 2023, een organiek reglement in bij het Vlaams Parlement samengesteld uit:

- Het organigram van het instituut
- Het personeelsplan en de functieomschrijvingen
- De rechtspositieregeling van het personeel
- Het reglement van interne orde
- De interne beklagprocedure

Het organiek reglement werd door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 10 mei 2023 en vervolgens gepubliceerd in het staatsblad.

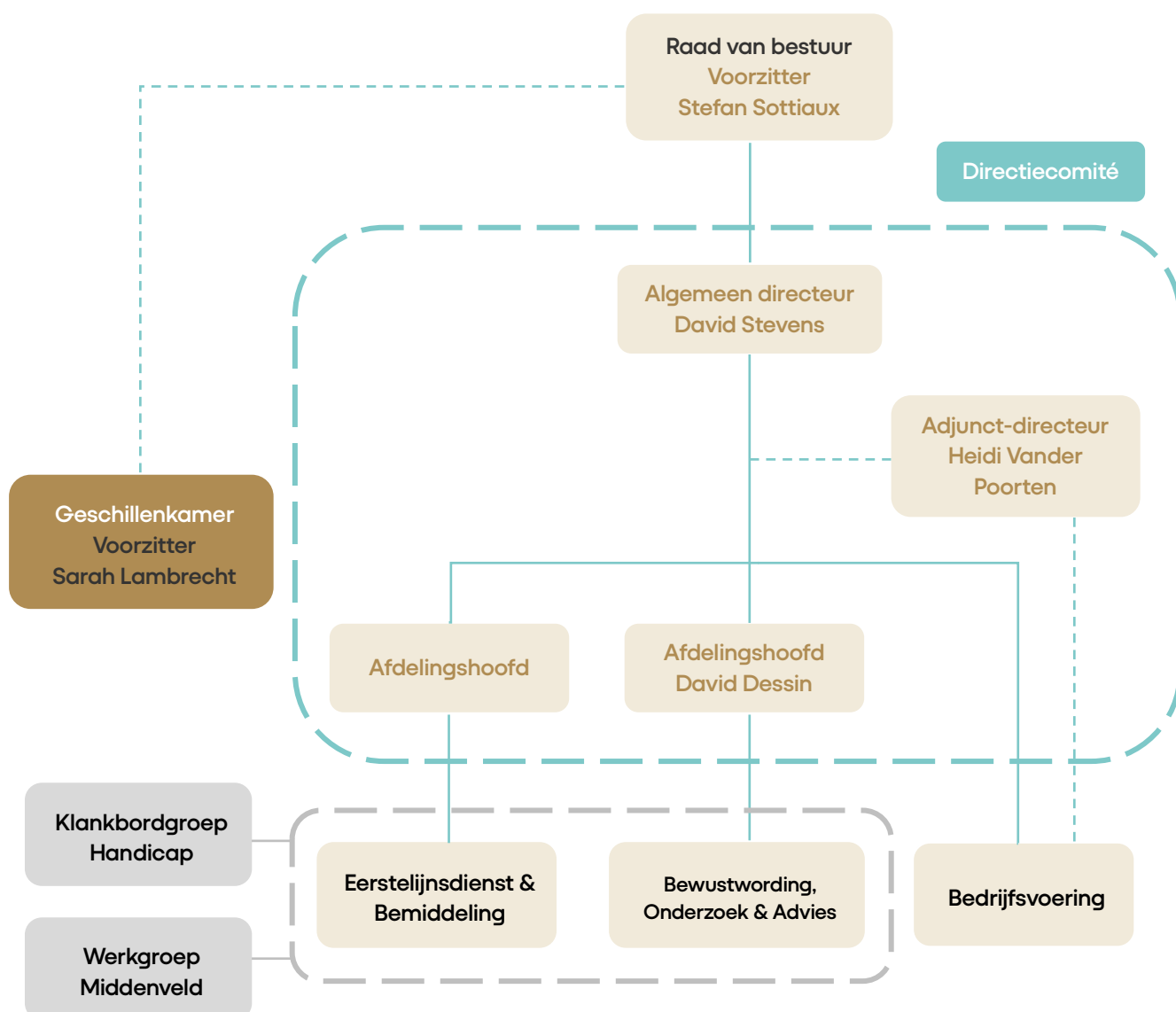
## 2.5 Naar opstart met vast personeel

### 2.5.1 Eerste wervingsgolf

Met de goedkeuring van het organiek reglement door het Vlaams Parlement werden de (juridische) basiskaders vastgelegd die nodig waren om de wervingsprocedures voor het vaste personeel van het instituut en de Geschillenkamer op te starten.

De wervingsstrategie werd bepaald aan de hand van het organigram en de functieomschrijvingen, zoals vastgelegd in het organiek reglement. Als richtkader diende de gedetailleerde - zij het hypothetische - kwantitatieve en kwalitatieve werklasmeting die eerder in de schoot van de *taskforce* was uitgevoerd.

Er werd gekozen voor een strategie van gefaseerd werven. Dit stelt de organisatie in staat om enerzijds geschikte kandidaten aan te trekken, met de nodige flexibiliteit en om te groeien op maat van de behoeften die zich in de praktijk aandienen, en anderzijds om de operationele en HR-gerelateerde processen beheersbaar te houden. Deze aanpak gaf de organisatie ook de ruimte om te waken over een gezonde teamdynamiek en bedrijfscultuur.



In de eerste wervingsgolf lag de focus op verschillende kernposities, waaronder de directie (directeur, adjunct-directeur, afdelingshoofden), de Geschillenkamer (voorzitter en bijzitters), en een aantal cruciale functies binnen bedrijfsvoering (bedrijfsjurist, HR-verantwoordelijke, communicatieverantwoordelijke en secretariaatsmedewerker).

Zoals bepaald in het decretale en regelgevende kader, gebeurden ook die selectieprocedures op basis van een openbare oproep tot kandidaatstelling en onder begeleiding van een extern rekruteringsbureau (i.c. Ascento). De vacatures werden gelanceerd op 15 mei 2023 en stonden open tot en met 4 juni 2023, waarna de raad van bestuur op 12 juli 2023 besliste over de eerste eigen aanwervingen van het Vlaams Mensenrechteninstituut.

## 2.5.2 Operationele voorbereidingen

Parallel werden ook alle noodzakelijke arbeidsrechtelijke, financiële en infrastructurele voorbereidingen getroffen om de organisatie in vaste setting te kunnen laten doorgroeien, waaronder:

- **Financieel beheer:** aanvraag KBO-nummer, uittekenen en activeren interne financiële processen, aanbesteding en opstart externe boekhouding (PwC), aankoop boekhoudpakket (Exact Online), opening bankrekening (ING), verzorgen begrotingsopvolging en -aanpassing, ...
- **Infrastructuur:** aankoop ICT-materiaal en aanbesteding beheer (VO ICT-raamcontract), ...
- **Arbeidsrechtelijk kader:** afsluiten verzekeringen allerhande (bestuurders-aansprakelijkheid, hospitalisatie, arbeidsongevallen, aanvullend pensioen), aanbesteding en opstart sociaal secretariaat (EasyPay), procedurele regelingen m.b.t. het arbeidsreglement, ...
- **Gegevensbescherming:** aanbesteding DPO (Vlaanderen connect.)

## 2.6 Start

Op 18 september trad de heer David Stevens aan als algemeen directeur van het instituut, alsook de adjunct-directeur mevrouw Heidi Vander Poorten en het hoofd van de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies, de heer David Dessin. Als basisploeg voor de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling konden zeven kandidaten worden geselecteerd, terwijl de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies van start ging met twee medewerkers. Bovendien konden ook al enkele kernfuncties voor de afdeling Bedrijfsvoering meteen worden

ingevuld (met name: communicatieverantwoordelijke, HR-verantwoordelijke, secretariaats-medewerker en bedrijfsjurist).

Op 1 oktober ging de Geschillenkamer van start, als onafhankelijk quasi-jurisdictioneel orgaan van het instituut. De Geschillenkamer is samengesteld uit een voorzitter (mevrouw Sarah Lambrecht) en vier bijzitters: mevrouw Eva Brems, de heer Jelle Flo, de heer Koen Lemmens en mevrouw Marie Spinoy (zie hoofdstuk 6).

In het laatste kwartaal van 2023 kon het instituut effectief starten met al zijn taken en opdrachten (zie hoofdstukken 4 en 5). Parallel werden de interne strategieën en werkprocessen uitgerold en op punt gesteld en werden de bijkomende personeelsbehoeften geïdentificeerd. Hierna volgde de lancering van een tweede wervingsgolf, waarbij de focus lag op een inhaalbeweging voor de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies (+6 VTE), een verdere versterking van de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling (+3 VTE), en voor de Geschillenkamer werd de functie van griffier opengesteld en werd een extra functie, referendaris, gecreëerd (+2 VTE). Met het oog op een doorgedreven digitalisering van het aanbod aan diensten werd ook gezocht naar een interne ICT-verantwoordelijke. De geselecteerde kandidaten zouden de organisatie vanaf begin 2024 versterken waarna het team, na grondige evaluatie en budgettering, met een derde wervingsgolf naar zijn decretaal en reglementaire geplande personeelsbezetting zal kunnen worden gebracht.

## 3. Stakeholders en samenwerking

Het Vlaams Mensenrechteninstituut opereert binnen een breed veld aan actoren die elk vanuit hun eigen perspectief, eigenheid en opdrachten bijdragen aan het beschermen en bevorderen van de mensenrechten in Vlaanderen. Zoals de Principes van Parijs en het oprichtingsdecreet beklemtonen, ligt het succes van het instituut dan ook mede besloten in de vele partnerschappen die het kan aangaan.

Samenwerking stond al bij de opstart hoog op de agenda, aanvankelijk met focus op de eerstelijnswerking en een vlotte behandeling van meldingen en klachten. Vanuit het *no-wrong-door*-principe initieerden we vooreerst samenwerkingen met gelijkaardige instellingen in het Vlaamse en federale mensenrechtenlandschap (zie 3.1). Daarnaast gingen we in overleg met verscheidene actoren binnen het brede klachtenmechanisme van de Vlaamse overheid (Vlaamse Sociale Inspectie, Zorginspectie, ombudsdienst van De Lijn, ...) die mede schakel zijn in de zoektocht naar een oplossing in specifieke cases (zie 4.1). Ook reeds in 2023 nam het instituut de eerste verkennende stappen richting lokale verankering (zie 3.2) en organiseerde of nam het deel aan gesprekken met het middenveld, op zoek naar kansen en mogelijkheden tot samenwerking en draagvlak (zie 3.3).

### 3.1 (Sectorale) mensenrechteninstellingen

De interactie met andere (sectorale) mensenrechteninstellingen, met name het Vlaams Kinderrechtencommissariaat, het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (hierna: FIRM), Unia en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen (hierna: IGVM), werd aanvankelijk opgezet met als doel vlot bijstand te verlenen in individuele klachtendossiers (zie ook 4.1) en vormde al snel de basis voor samenwerking binnen het bredere takenpakket van het instituut. Tijdens de eerste contacten wisselden we constructief van gedachten over mogelijke complementariteit (over zowel de behandeling van concrete (discriminatie)klachten, als de uitoefening van onze ruimere mensenrechtelijke bevoegdheden), met respect voor ieders eigenheid en mandaat. De samenwerking zal in de loop van 2024 een meer structureel karakter krijgen en, in afwachting van eventuele initiatieven richting een samenwerkingsakkoord, worden vastgelegd in protocollen, conform de bepalingen van het oprichtingsdecreet. Het centrale objectief blijft een vlotte doorverwijzing van burgers naar de juiste diensten, gebaseerd op het principe van *no-wrong-door*, maar ook aspecten van algemene kennisdeling en afstemming in het kader van bijvoorbeeld internationale rapporteringen zullen aan bod komen.

Met het oog op een brede dialoog, namen we vanaf eind 2023 ook deel aan de werkzaamheden van het (interfederale) Platform Mensenrechten, waarin instellingen met een

algemene of specifieke/thematische mensenrechtelijke bevoegdheid (zoals onder meer, naast het Vlaams Mensenrechteninstituut, het FIRM, Unia, het IGVM, Myria, de ombudsmannen van verschillende bevoegdheidsniveaus, het Comité P, de Hoge Raad voor de Justitie en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting) van gedachten wisselen over het bevorderen en stimuleren van mensenrechten in ons land.

## 3.2 Lokale verankering

Lokale overheden staan het dichtst bij de mensen, hebben directe kijk en invloed op hun dagelijks leven en zijn dus een uitgelezen partner voor het instituut. Gelet op de bepalingen in het oprichtingsdecreet zijn we evenwel niet in de mogelijkheid om 'vaste' lokale antennes op te zetten. Dit belet ons weliswaar niet om na te denken over manieren om lokale beleidsontwikkelingen in de sfeer van mensenrechten te kunnen ondersteunen en inspireren, en te zoeken naar bijzondere vormen van samenwerking met de besturen waarmee we het instituut in de nabijheid brengen van burgers.

De noden en mogelijkheden rond toekomstige samenwerking werden geëxploreerd in overleg met het lerend netwerk van lokale gelijkemans ambtenaren, een aantal afzonderlijke besturen en met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (hierna: VVSG) als centrale partner.

Ook hier lag de focus in eerste instantie op meldingen en klachten. Met de lokale meldpunten Wonen werden afspraken gemaakt rond doorverwijzing en tijdens een webinar in samenwerking met de VVSG promootten we het instituut op het brede lokale beleidsniveau. We schreven ons ook als actieve partner in voor de pilootprojecten die de VVSG - in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor het gelijkemansbeleid - opzet rond toeleiding van klachten en de mobilisatie van intermediairs. Dit met als expliciet doel om ook de minst (of moeilijkst) toegankelijke groepen effectief te bereiken.

In 2024 zal de samenwerking met VVSG naar een structureel niveau worden getild, ook op het vlak van bewustwording, onderzoek en advies. In tussentijd gaat het instituut weliswaar, zoals het oprichtingsdecreet dat mogelijk maakt, aan de slag met advies-, ondersteunings-, en vormingsvragen vanuit specifieke besturen.

## 3.3 Het middenveld

Het is vanzelfsprekend dat het instituut een bijzondere relatie onderhoudt met organisaties in het maatschappelijk middenveld die zich ook inzetten voor mensenrechten en het bestrijden

van discriminatie. Hoewel we elk vanuit ons eigen perspectief, mandaat en dienstenaanbod opereren, is het bevorderen en beschermen van mensenrechten een gemeenschappelijk belang. In dit opzicht kunnen we elkaar ondersteunen en versterken.

Deze bijzondere relatie is structureel verankerd in het organigram van het instituut in de vorm van een (transversale) 'Werkgroep Middenveld', die we in de loop van 2024 verder in overleg met het veld zullen samenstellen en inhoud geven.

In het najaar van 2023 hielden we ter voorbereiding daarvan een uitvoerige consultatieronde, maakten we kennis met een zeer brede waaier aan belangengroepen en doelgroeporganisaties<sup>2</sup> en wisselden we van gedachten over de maatschappelijke uitdagingen, evenals over de manieren waarop we expertise en informatie kunnen uitwisselen, overlap kunnen vermijden en juist complementair kunnen zijn, en hoe we gezamenlijk kwetsbare doelgroepen kunnen bereiken.

---

<sup>2</sup> We gingen onder meer in dialoog met de Liga voor Mensenrechten, het Netwerk tegen Armoede, LEVL, Kif Kif, Hand in Hand tegen racisme, de Coalitie Ouderenrechten, de Vlaamse Ouderenraad, de Nederlandstalige Vrouwenraad, Rosa, Çavaria, NOOZO, Kom op tegen Kanker, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en Amnesty Vlaanderen.



## 4. Eerstelijns en bemiddeling

In het kader van de oprichting van het instituut heeft de decreetgever gekozen voor een uniek bijstands- en handhavingsmechanisme. Iedere burger die slachtoffer of getuige meent te zijn van discriminatie kan een klacht indienen bij het instituut. Deze individuele *discriminatieklachten* worden in eerste instantie via bemiddeling opgevangen, met als doel een door alle partijen gedragen en duurzame oplossing te bereiken. Als de bemiddeling niet leidt tot verzoening kan de discriminatieklacht daarna nog door de Geschillenkamer beoordeeld worden.

Daarnaast kan ook iedere burger die slachtoffer of getuige was of objectieve aanwijzingen heeft van schendingen van mensenrechten bij het instituut terecht voor eerstelijnsbijstand en actieve doorverwijzing. Deze *meldingen* kunnen betrekking hebben op alle mogelijke schendingen van de rechten en vrijheden die zijn vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, de Grondwet en de internationale verdragen ter bescherming van de mensenrechten waarbij België partij is. Dergelijke meldingen dienen ook als indicatoren voor de bredere opdracht van het instituut op het gebied van bewustwording, (beleids)advisering en onderzoek.

In het opstartjaar 2023 registreerde de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling 735 meldingen en klachten. Ondanks de nog bescheiden inspanningen van het instituut om bekendheid te verwerven, wist de burger relatief snel de weg naar de dienstverlening van het instituut te vinden, zowel rechtstreeks als via doorverwijzing door partners. Voor elk dossier werd een individueel traject opgestart, terwijl tegelijkertijd de algemene werkprincipes en -methodes werden ontwikkeld, verfijnd en waar nodig bijgesteld. Hoewel de cijfers nog niet als geheel representatief kunnen worden beschouwd, zijn er al enkele tendensen zichtbaar die richting zullen geven aan de bredere opdracht van het instituut.

In elk geval blijkt reeds het grote potentieel van de decretaal voorziene aanpak van het instituut om zich als neutrale bemiddelaar op te stellen, terwijl dossiers waarin geen oplossing kan worden gevonden voor verdere behandeling aan de Geschillenkamer kunnen worden overgemaakt.

## 4.1 Informatie, adviesverlening en bemiddeling

### 4.1.1 Vraag- en aanbodanalyse: vooronderzoek

De meldingen en klachten die bij het instituut binnenkomen worden via de eerstelijnsdienst geleid naar een individueel traject dat toegankelijk en laagdrempelig wordt opgezet. Dit start bij een eerste contactmoment met de melder, binnen een redelijke termijn en op de manier die de melder verkiest: fysieke afspraak, telefonisch, per e-mail of via een videogesprek. Dit eerste contact is van cruciaal belang: de burger kan zijn verhaal doen. Empathie en het begrip van de eerstelijnsmedewerker is vaak erg belangrijk voor de melder, terwijl we uiteraard wel steeds de meerzijdige partijdigheid als leidraad in het achterhoofd houden.

Tijdens het eerste contact verzamelt de eerstelijnsmedewerker de relevante informatie zoals het begin van bewijsmateriaal en de mate waarin het aangebrachte vermoeden van een mensenrechtenschending of discriminatie aannemelijk is. Hierbij wordt een inschatting gemaakt op basis van de gemelde feiten. Wat wil de melder bereiken? Welke stappen heeft de melder zelf al ondernomen om tot een oplossing te komen? Alle verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld, met respect voor het gevoelige karakter van elke melding en klacht.

Het is daarnaast cruciaal om na te gaan of de discriminatieklachten effectief raakpunten hebben met de decretaal bepaalde toetsingskaders. Zo betekent het feit dat een persoon een situatie als discriminerend heeft ervaren, nog niet dat die ervaring juridisch als zodanig kan worden gekwalificeerd. Ook dient het klachtendossier getoetst te worden aan de bevoegdheidsverdelingsregels en een aantal overige ontvankelijkheidscriteria in het oprichtingsdecreet. Hierna wordt de eerste fase van het vooronderzoek afgesloten.

### 4.1.2 Warme doorverwijzing

Zelfs wanneer een klacht niet ontvankelijk blijkt, zit de taak van de eerstelijnsmedewerker er nog niet op. Het komt regelmatig voor dat een klacht of melding niet kan gelinkt worden aan een specifiek of door de wet beschermd discriminatiekenmerk, maar waarbij er toch een ongelijke behandeling werd ervaren. In die gevallen gaat het instituut actief op zoek naar andere organisaties en kanalen die een oplossing kunnen bieden, zoals bijvoorbeeld een interne klachtenprocedure, een (sectorspecifieke) ombudsdienst, juridische eerstelijnsbijstand, vakorganisaties, een middenveldorganisatie, het OCMW of CAW, de Vlaamse kinderrechtencommissaris etc. Deze warme en *outreachinge* eerstelijnsfunctie vereist telkens een nauwkeurige inschatting van de verwachtingen van melders en grondig onderzoek naar beschikbare (en nog niet uitgeputte) kanalen.

Daarnaast ontvangt het instituut ook discriminatieklachten die niet onder Vlaamse bevoegdheid vallen en waarvoor federale partners (zoals bijvoorbeeld Unia of het IGVM) gemandateerd zijn. Bij dergelijke klachten gaan we actief op zoek naar de instelling die de burger verder kan helpen. Bij twijfel nemen we vooraf contact op en verifiëren we, waarna de klacht - mits toestemming van de melder - wordt doorgegeven. Op deze manier vermijden we secundaire victimisatie en ontmoediging door herhaalde of nutteloze doorverwijzingen.

Uit de eerste dossiers blijkt ook dat de bevoegdheidsverdeling vaak een erg complex vraagstuk is, wat ongetwijfeld een gevolg is van het feit dat het in veel gevallen om dagdagelijkse situaties uit de concrete leefwereld van burgers gaat. Een eenduidige aanknoping bij één specifieke bevoegdheidsgrond ligt daardoor in heel wat gevallen niet voor de hand. Om de consistentie te bevorderen in de analyse en doorverwijzing, hanteren we een draaiboek dat momenteel nog dient als intern werkdocument. Het doel is om in overleg met onze meest voor de hand liggende partners (zoals bijvoorbeeld Unia en het IGVM) te onderzoeken in hoeverre we de principes en toepassingen uiteengezet in dit draaiboek kunnen consolideren in een gezamenlijk werkkader. Op die manier verzekeren we het *no-wrong-door*-principe voor de burger, los van het eenheidsloket zoals geambieerd in de memorie van toelichting bij het oprichtingsdecreet en waartoe enkel een samenwerkingsakkoord de formele basis lijkt te kunnen bieden.

### 4.1.3 Informatie en advies

Als de discriminatieklacht voldoet aan de decretale ontvankelijkheidscriteria, is het de taak van het instituut om geval per geval te zoeken naar het meest passende behandelingspad. Daarbij informeert het instituut de melder onder meer over de betekenis van discriminatie volgens de geldende wetgeving en wijst het de melder op zowel het aanbod binnen het instituut (namelijk informatieverstrekking, bemiddeling en oordeelsvorming) als de externe mogelijkheden (zowel juridisch als administratief). Op deze wijze verhelderen de eerstelijnsmedewerkers de situatie voor de melders.

Soms volstaat het om advies te geven over welke rechten in het geding zijn, hoe de melder die kan afdwingen en welke stappen men zelf kan ondernemen. Bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over verjaringstermijnen wanneer deze dreigen te verlopen (waarbij de melder wordt gewezen op de mogelijkheid van een parallelle gerechtelijke procedure), of over het bestaan van (gedeeltelijk) kosteloze juridische tweedelijnsbijstand (*pro-Deo*) bij het starten van een gerechtelijke procedure.

Een vaak onderschatte, maar effectieve vorm van bijstand is de combinatie van informatieverstrekking en activering, met het oog op het versterken van de weerbaarheid van melders. Het instituut onderzoekt welke stappen de melder tot dusver heeft genomen en waarom deze wegen niet tot een oplossing hebben geleid. Bestaande klachtenkanalen binnen

de Vlaamse overheid worden overwogen, waarbij de melder wordt aangemoedigd om zijn rechten eerst via deze wegen af te dwingen. Na verloop van tijd informeert de eerstelijnsmedewerker naar het resultaat van deze inspanningen. Enkel wanneer er geen intern klachtenmechanisme bestaat of als een oplossing daar uitblijft, treedt het instituut verder op. Het instituut vormt in die zin het sluitstuk, nadat de bestaande klachtenmechanismen binnen de Vlaamse overheid hun werk hebben kunnen doen.

Heel wat klachten kunnen na deze uitgebreide informerende en adviserende fase worden afgesloten. Bijvoorbeeld omdat het voor de melder duidelijk is geworden dat de ervaren ongelijke behandeling geen wettelijke vorm van discriminatie is of omdat de melder zelf aan de slag ging met de aangereikte elementen en alsnog uit eigen beweging de nodige rechtsbescherming bereikt. We illustreren het potentieel succes van de eerstelijns dienstverlening met een aantal geanonimiseerde voorbeelden.

Een rolstoelgebruiker die vanwege wegenwerken en andere bouwwerken in zijn straat zijn woning niet kon bereiken, nam contact op met het instituut. De eerstelijnsmedewerker bracht het verhaal in kaart en ging na welke rechten de gemeente voor deze burger niet respecteerde. Het instituut deelde deze inzichten met de dienst openbare werken van de gemeente. Dit volstond voor de gemeente om de situatie met de melder op te lossen.

Een persoon met een ernstige bekkeninstabiliteit wilde een voorstelling bijwonen in een stedelijke schouwburg. De organisatoren boden deze persoon aanvankelijk een voorbehouden plaats voor een rolstoel aan, maar niet voor een aangepaste ligstoel. De eerstelijnsdienst van het instituut informeerde de melder over diens recht op redelijke aanpassingen en gaf informatie bij het wettelijk kader. Dit was voldoende voor de melder om zijn verzoek zelf te verduidelijken bij de organisatie, die het vervolgens mogelijk maakte om de voorstelling toch bij te wonen.

Het instituut ontving een klacht over een festival dat niet toegankelijk zou zijn voor rolstoelgebruikers. De organisatoren werden daarop in contact gebracht met het Vlaams Agentschap Inter, waarop de organisator zich engageerde om samen te werken en het gehele festival, in al zijn facetten, integraal toegankelijk te maken.

Een melder liet het instituut weten dat hij op basis van zijn verblijfsvergunning werd uitgesloten van het Belgisch Kampioenschap squash. Hier volstond voor Squash Vlaanderen het verzoek tot bemiddeling om hun reglement aan te passen. Niet enkel personen met een Belgische identiteitskaart kunnen nu deelnemen aan de kampioenschappen, maar ook personen met een Belgische verblijfsvergunning, in lijn met het Gelijkekansendecreet.

Een persoon met een handicap bracht het instituut ervan op de hoogte dat de voorbehouden parkeerplaats aan zijn woning vaak werd ingenomen door personen zonder handicap. Het instituut contacteerde de gemeente en gaf advies, waarna extra signalisatie op deze parkeerplaats werd aangebracht. De gemeente zou vanaf dan ook inzetten op verhoogde controle van foutparkeerders.

#### 4.1.4 Bemiddeling

Als de klacht niet kan worden afgerond op basis van adviesverlening, wordt bemiddeling als mogelijke oplossing geïntroduceerd. Vaak gaat het over problemen en ervaringen die niet opgelost geraken langs de gewone administratieve of juridische weg, of over situaties waarin de communicatie te stroef verloopt. Het instituut kan elke bemiddelingsopdracht uitvoeren die het nuttig acht, maar onderneemt geen actie zonder toestemming van de melder.

Een bemiddelaar van het instituut tracht de partijen samen te leiden naar een oplossing die strookt met het recht om niet gediscrimineerd te worden. Dit gebeurt in een vertrouwelijk en gestructureerd proces van vrijwillig overleg. De bemiddelaar vertrekt daarbij vanuit meerzijdige partijdigheid, wat betekent dat de bemiddelaar zich onbevooroordeeld opstelt ten opzichte van zowel melder als verweerder. De bemiddelaar staat op gelijke manier open voor de zienswijze van beide partijen en waakt over de gelijkwaardigheid onderling. Deze neutrale opstelling is een essentieel onderdeel in het klachtenbehandelings- en handavingsmechanisme dat via het oprichtingsdecreet werd geïnstalleerd en wordt door zowel melders als verweerdere geregeld aangeduid als de reden van het succes van een bemiddeling.

Een bemiddelingsgesprek hoeft niet noodzakelijk fysiek (aan tafel of via videogesprek) plaats te vinden. In bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld wanneer het water nog te diep is) kan pendelbemiddeling nodig zijn, waarbij de bemiddelaar bilaterale gesprekken voert tussen partijen totdat er een doorbraak ontstaat of totdat partijen wel in staat zijn om elkaar te ontmoeten. Als tussenpersoon kan het instituut op die manier vaak al verheldering brengen.

Mogelijke uitkomsten van een bemiddeling zijn het stopzetten van de discriminatie (indien voortdurend), de toekenning van redelijke aanpassingen, de aanpassing van intern beleid bij de verweerder, het inzicht bij de klager dat de klacht toch niet gegrond of redelijk was, het aanbieden van excuses, een schadevergoeding, of wederzijds begrip. De bemiddeling is weliswaar pas geslaagd wanneer beide partijen er genoegdoening in vinden.

Van een aantal bemiddelingstrajecten is reeds in 2023 gebleken dat zij niet tot resultaat zouden (kunnen) leiden. Aan het einde van dat jaar werd alles klaargemaakt om deze dossiers - mits toestemming van de melder en in overeenstemming met de wettelijke modaliteiten - over te dragen aan de Geschillenkamer voor verder gevolg (zie hoofdstuk 6).

Het navigeren door de complexe wereld van mensenrechten en discriminatie kan voor mensen vaak een uitdagende en emotionele reis zijn. Reeds in het eerste werkjaar van het instituut hebben we echter vastgesteld dat bemiddeling tot een oplossing en genoegdoening van alle partijen kan leiden. We illustreren dit hieronder aan de hand van een aantal geanonimiseerde voorbeelden en succesverhalen.

Het instituut ontving een melding van een kandidaat-huurder die van een particuliere eigenaar te horen kreeg dat hij “niet verhuurt aan vreemden”. Na contact vanuit het instituut, waren beide partijen bereid om in gesprek te gaan over het leed dat een dergelijke uitspraak bij de melder had veroorzaakt. De bemiddeling werd een succes, leidde tot wederzijds begrip en tot excuses door de verhuurder en diens belofte in de toekomst mensen met een migratieafkomst niet meer uit te sluiten. De huurder kreeg hiermee de berusting waarop hij gehoopt had en waarmee hij het incident kon afsluiten. “Doordat we elkaar in de ogen kunnen kijken, zie ik terug een mens. Dit was zonder dit gesprek niet mogelijk geweest en dan was ik boos geweest.” Ook de eigenaar kwam tot inzichten: “Nu spreken we met elkaar en begrijp ik ook jouw bezorgdheid, ik zou die misschien ook hebben.”

De moeder van een leerling met ADHD uit het zesde middelbaar meldde dat de school haar kind uitsloot van een facultatieve schoolreis. Een medewerker van de eerstelijnsdienst van het instituut luisterde naar beide partijen en zorgde ervoor dat de vraag naar deelname kon worden besproken in een bemiddelingsgesprek. Verschillende factoren, die eerder onbenoemd waren en ook los stonden van de leerling, bleken te spelen in de weigering. De bemiddeling bracht inzicht en begrip bij beide partijen. De leerling kon alsnog deelnemen aan de reis.

Een student werd tijdens zijn opleiding geweigerd om vrijwilligerswerk te doen bij een levensbeschouwelijke organisatie, omwille van zijn eigen, andere levensbeschouwing. Na bemiddeling begreep de student de voorwaarden die de organisatie aan haar medewerkers stelt. De organisatie heeft zich voorgenomen om de communicatie hierover in de toekomst te verbeteren.

Een persoon met ASS volgde een GLOW-traject bij VDAB ('Groeien en Leren op de Werkvloer', een activerend project waarbij werkzoekenden worden begeleid, samen met verschillende partners). De handicap van de melder zorgde voor een verstoorde communicatie, waardoor de melder het vertrouwen in zijn begeleiding verloor. De wensen en bezorgdheden werden langs beide kanten geuit in een bemiddelingsgesprek, waardoor het vertrouwen werd hersteld en de begeleiding verdergezet kon worden.

Een man was met zijn scootmobiel niet welkom in de cafetaria van een dienstencentrum. Bemiddeling legde de beweegredenen bloot en leidde tot een oplossing voor alle partijen: de melder kreeg toegang op een ruime plaats die voortaan voor iedereen met een scootmobiel wordt voorbehouden.

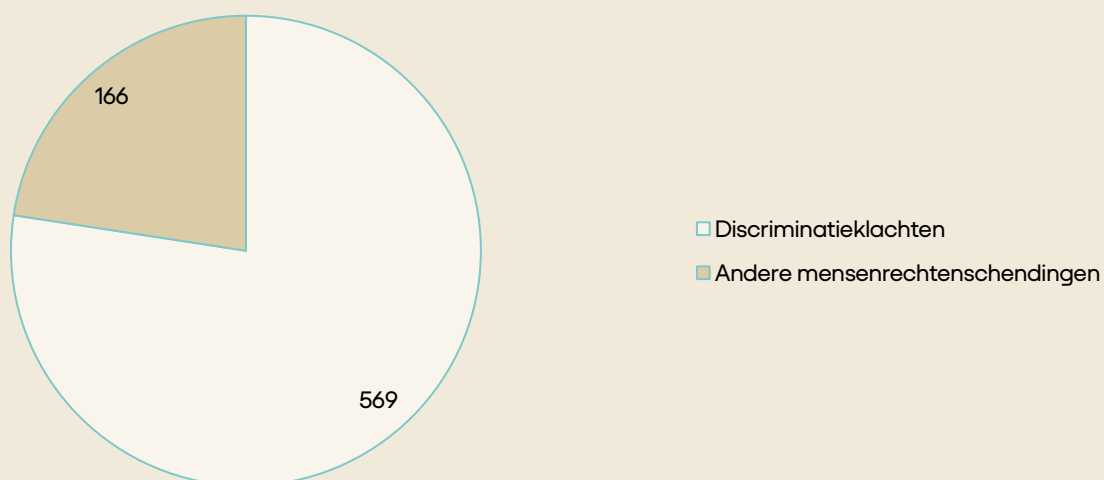
## 4.2 De cijfers

In de periode van 15 maart 2023 tot 31 december 2023 heeft het Vlaams Mensenrechteninstituut 735 mensenrechtenmeldingen en/of discriminatieklachten in behandeling genomen.

Op de volgende pagina's bieden we een overzicht van de verschillende soorten dossiers, de vormen van discriminatie of andere mensenrechten die speelden en de betrokken beleidsdomeinen.

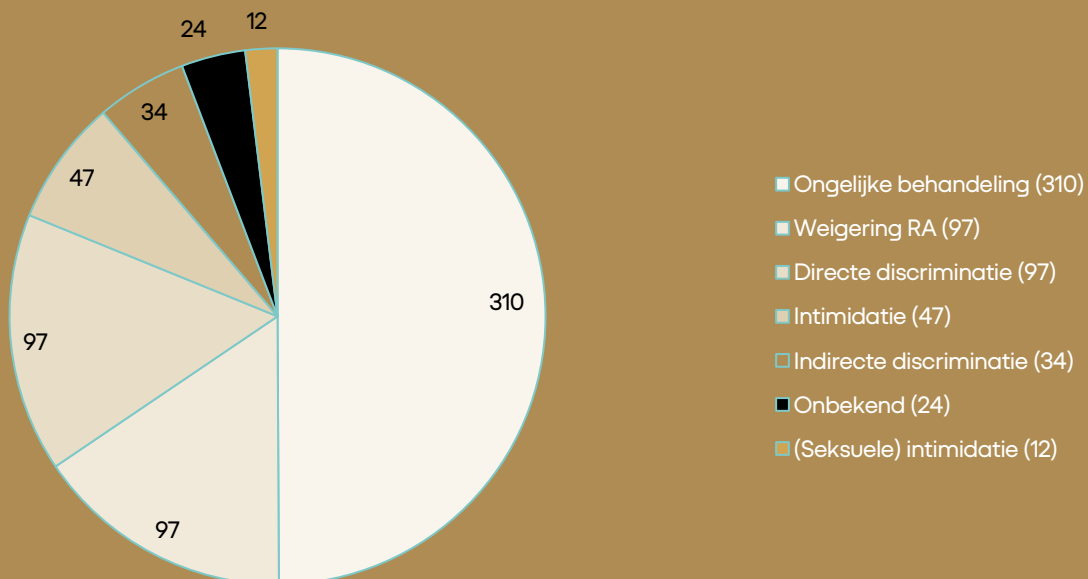
In de eerste opstartmaanden stonden de interne werkprocessen nog niet volledig op punt om reeds volledig accuraat dossiers te catalogeren en te kwalificeren. Het is dus belangrijk om bij het lezen en interpreteren van deze cijfers enige reserve te houden. Binnen de snelle opstart van het instituut werd een registratie- en dossieropvolgingssysteem ontwikkeld, dat het instituut ook in staat stelt geaggregeerde gegevens te genereren. Dit systeem wordt in 2024 echter nog geoptimaliseerd op basis van de praktijkervaring die de afgelopen maanden werd opgedaan, inclusief wat betreft de mogelijkheden om nauwkeurig, helder en volgens de vereiste noden te rapporteren.

## Aantal dossiers (totaal: 735)



In 2023 behandelde het Vlaams Mensenrechteninstituut 735 dossiers, waarvan 569 discriminatieklachten (77,4%) en 166 meldingen over mensenrechten (22,6%).

## Vormen van discriminatie



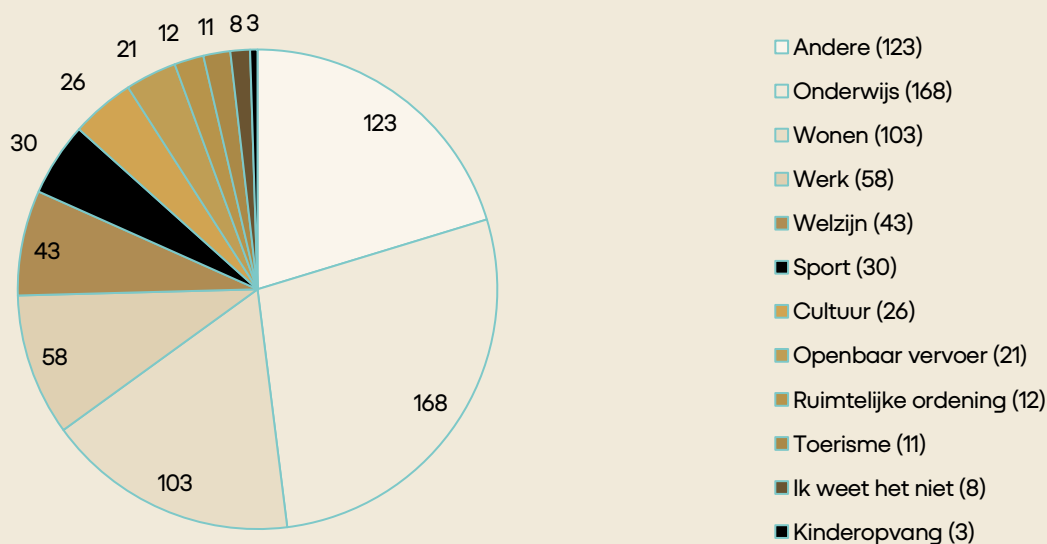
De meerderheid van de behandelde klachten ging over directe discriminatie en het weigeren van redelijke aanpassingen (RA) aan personen met een handicap. Het concept van 'ongelijke behandeling' is een overkoepelende term die melders kunnen gebruiken als zij gediscrimineerd menen te worden. Deze categorie omvat ook klachten waar geen discriminatiegrond kon worden vastgesteld.



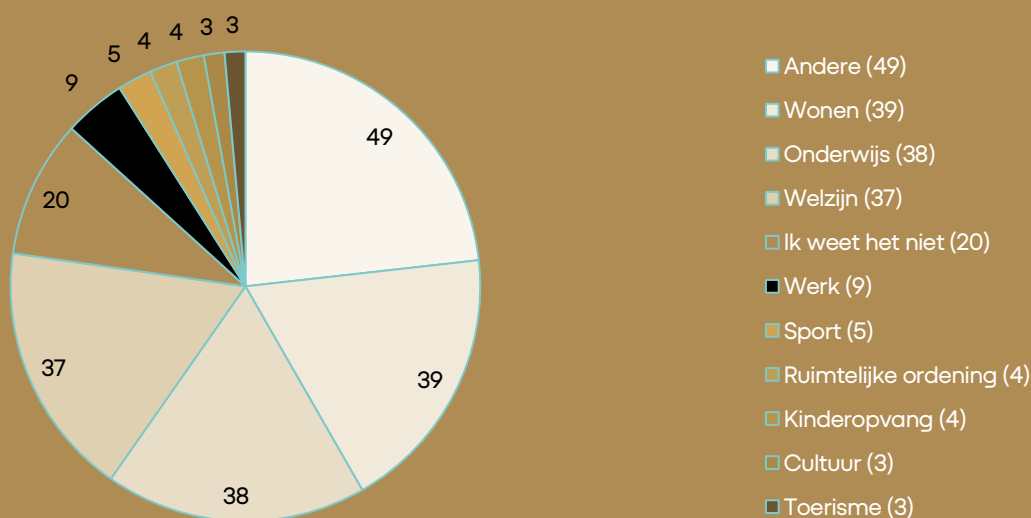
## Aantal klachten en meldingen per beleidsdomein

De meerderheid van de dossiers die het Vlaams Mensenrechteninstituut behandelde situeren zich in de domeinen Onderwijs, Wonen en Werk.

### Klachten (totaal: 606)

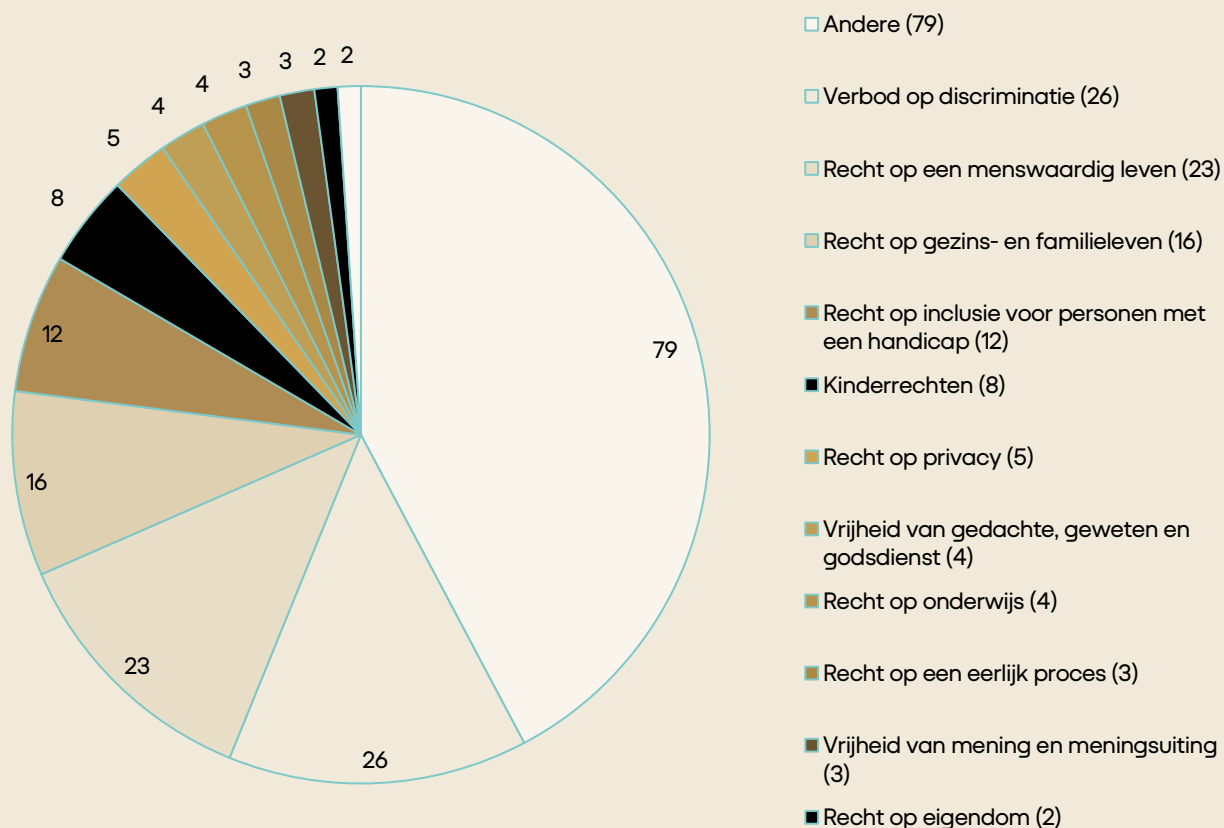


### Meldingen (totaal: 211)



Belangrijk: het aantal klachten (606) en meldingen (211) bij de uitsplitsing per beleidsdomein is niet identiek aan de totalen hierboven. Dit valt te verklaren doordat melders bij hun contactname meerdere beleidsdomeinen als toepasselijk op hun melding kunnen aanmerken. Er is voor alle duidelijkheid dus sprake van 569 unieke discriminatieklachten en 166 unieke mensenrechtenmeldingen.

## Geschonden mensenrechten



Het aantal meldingen per categorie weerspiegelt de diversiteit en complexiteit van mensenrechtenkwesties waarmee individuen in onze samenleving geconfronteerd worden. De categorie 'andere' omvat onder meer de dossiers waarbij het instituut na analyse geen eenduidig geschonden mensenrecht kon afleiden.

### Bemiddeling

- **40** bemiddelingsdossiers opgestart
- **22** dossiers waarin bemiddeld werd, afgesloten

### Doorverwijzingen

- **209** dossiers doorverwezen
- **81** doorverwezen naar Unia

### Eerstelijns adviesverlening

- **217** dossiers waarin eerstelijnsadvies werd verleend

## 5. Bewustwording, onderzoek en advies

Naast de behandeling van individuele klachten, heeft de decreetgever er bij de oprichting van het Vlaams Mensenrechteninstituut ook voor gekozen om het instituut - op het vlak van alle mensenrechten - promotionele taken te laten opnemen.

De studie die aan de basis lag van het Vlaams Mensenrechteninstituut detecteerde immers, in lijn met een bredere Europese trend, een groot gebrek aan kennis bij de bevolking over mensenrechten. De nood aan bewustwording en kennisopbouw is dan ook bijzonder groot. Om daaraan gevolg te geven, heeft de decreetgever voor het instituut uitgebreide bevoegdheden opgenomen op het vlak van onderzoek, voorlichting, advies, monitoring, rapportering, bewustwording en promotie, en het instituut zodoende de mogelijkheid gegeven zich te ontplooiën tot een expertisecentrum ter zake.

Vanuit die expertiserol draagt het instituut ook bij aan de bevordering en bescherming van mensenrechten door op verzoek van overheden of uit eigen initiatief - bijvoorbeeld op basis van ontvangen meldingen die als “knipperlichten” worden beschouwd - onafhankelijke verslagen en adviezen te formuleren. Indien nodig, kunnen daarin ook aanbevelingen worden geformuleerd om bestaande schendingen te herstellen of potentiële schendingen te voorkomen.

Deze taken worden binnen het instituut opgenomen door de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies, die vanaf 18 september 2023 - in een vrij beperkte bestaffing (3 VTE) - van start ging en erin slaagde nog voor het einde van dat jaar een eerste advies uit eigen initiatief af te ronden.

### 5.1 Voorbereidingen

In de eerste maanden na haar opstart, ontwikkelde deze afdeling een aantal praktische werkinstrumenten en werkte aan een algemeen, objectief kader waarbinnen opdrachten kunnen worden geprioriteerd. De decreetgever gaf het instituut immers de ruimte om binnen de onderzoeks-, advies-, en bewustwordingsbevoegdheden eigen keuzes te maken en specifieke thema's te selecteren waarmee het aan de slag wil gaan. Deze selectie kan bijvoorbeeld worden gemaakt op basis van indicaties in meldingen, de actualiteit en praktische beperkingen, en is voorwerp van een complexe discussie, gezien de juridische ondeelbaarheid en onderlinge verwevenheid van de mensenrechten.

Ook werd voor elk van de opdrachten binnen de afdeling het eerste inhoudelijk prospectiewerk geleverd en hield de raad van bestuur een aantal strategische denkoefeningen en gedachtewisselingen om de werking van het instituut op dit vlak te oriënteren. Zo gaven een literatuurstudie en een vergelijking van enkele bewustwordingscampagnes in internationale context, met ondersteuning van een externe strategisch consultant, grond aan de eerste verkennende gesprekken rond bewustwording. Om de monitorings- en onderzoekstaken in kaart te brengen werd te rade gegaan bij de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) over de werkmethode achter hun jaarlijks onderzoeksrapport Mediaconcentratie in Vlaanderen. Al dit voorbereidende werk leidde tot een matrix die als werkinstrument toelaat de vele inkomende signalen, suggesties, “knipperlichten” etc. te verwerken tot adviezen, onderzoeken, bewustwordingscampagnes en rapporteringen.

Naast de voorbereidingen en ondanks de beperkte personele ondersteuning in de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies, slaagde het instituut erin om ook binnen haar promotionele taken reeds een aantal feitelijke acties op te zetten en resultaten op te leveren.

## 5.2 Eerste resultaten

### 5.2.1 Advies

Een eerste, uitgebreid advies op eigen initiatief werd uitgebracht over het persoonsvolgend budget voor personen met een handicap. Dit advies kon al op 22 december 2023 worden gepubliceerd<sup>3</sup> en kreeg ruime aandacht in de media en in het Vlaams Parlement.

---

<sup>3</sup> Zie [www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/advies-persoonsvolgend-budget](http://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/advies-persoonsvolgend-budget).

Het nieuws over het advies werd onder meer opgepikt door verschillende Vlaamse kranten (met een scoop in De Standaard) en door het VRT NWS journaal.

Het advies over het persoonsvolgend budget voor personen met een handicap kadert binnen het mandaat van het instituut om de uitvoering van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap te bevorderen en op te volgen (zie 7.3) en zodoende een hoog niveau van bescherming te waarborgen. Het advies focuste op het budget op maat waarmee meerderjarige personen die door hun handicap nood hebben aan intensieve of frequente ondersteuning, zorg en ondersteuning kunnen aankopen binnen het eigen netwerk, vrijwilligersorganisaties en individuele of professionele begeleiders. Dit budget is een manier om het recht op zelfstandig wonen en om volledig te participeren in de maatschappij effectief te verwezenlijken, zoals gewaarborgd in artikel 19 van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Het instituut stelde een aantal knelpunten vast die de verwezenlijking van dit recht hypothekeren.

Daarom formuleerde het Vlaams Mensenrechteninstituut drie aanbevelingen. Allereerst dienen de wachtlijsten voor het persoonsvolgend budget weggewerkt te worden door voldoende budgetten beschikbaar te stellen: 17.172 personen staan momenteel op de wachtlijst voor een persoonsvolgend budget en zijn afhankelijk van de middelen die Vlaanderen ter beschikking stelt. Verder adviseert het instituut om beter te communiceren over het tijdstip van de terbeschikkingstelling van het budget: de wachtlijsten zijn niet enkel lang, de wachtende personen weten nu vaak niet hoelang zij op de wachtlijst zullen blijven staan. Er moet bovendien voldoende onderzoek gedaan worden voor beleid vernieuwd wordt: sinds de stapsgewijze invoering van het persoonsvolgend budget krijgen sommige personen minder budget dan hun initieel is toegewezen. Bij wijzigingen in het beleid die een invloed hebben op het budget is echter een grondige vergelijking tussen het beschermingsniveau van de oude en de nieuwe norm noodzakelijk.

Ook werd een advies uitgeschreven over de mogelijkheden tot het voorbehouden van woongelegenheden aan vrouwen in het Begijnhof van Brugge. Een toelichting werd gegeven over de mogelijke rechtvaardigingsgronden bij een direct onderscheid in behandeling gemaakt op grond van geslacht in het kader van publiekelijk beschikbare huisvesting. Dit advies werd gegeven in het kader van een adviesvraag van een projectuitvoerder van Stad Brugge en werd hen bezorgd op 23 december.

## 5.2.2 Bewustwording

Vanuit haar rol als expertisecentrum en een analyse van de “knipperlichten” uit de ontvangen meldingen, droeg de afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies ook bij aan het opzetten van een brede bewustwordings- en bekendmakingscampagne voor het instituut (zie hoofdstuk 9). Aan een ruime bewustwording in het kader van onderwijs werd bijgedragen via onze medewerking aan de Edubox “privacy” die in samenwerking met de VRT en andere partners wordt ontwikkeld en in het voorjaar van 2024 zal worden verspreid. Tot slot zette het instituut eind 2023 ook zijn eerste stappen op sociale media, specifiek op LinkedIn, naar aanleiding van de 75<sup>ste</sup> verjaardag van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

Verder participeerden we ook aan verschillende werkgroepen en overlegmomenten, zoals aan het Interfederale Coördinatiemechanisme voor de Bestrijding van Antisemitisme, waarbij wij onder meer aandacht zullen besteden aan de problematiek zoals die zich binnen het onderwijs voordoet.

## 5.2.3 Rapportering

In het afgelopen jaar heeft het instituut ook bijgedragen aan verschillende internationale rapportages.

Zo werkten we met het FIRM samen in het kader van de jaarlijkse *Rule of Law*-rapportering aan de Europese Commissie door het Europese netwerk van mensenrechteninstellingen (ENNHRI). We droegen ook bij aan de rapportage over de verbintenissen uit het Actieprogramma Beijing+30, georganiseerd door UN Women en gecoördineerd door het IGVM. En we troffen de voorbereidingen voor de rapportage in verband met het naleven en bevorderen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, waarop het VN-comité België in 2024 opnieuw zal evalueren.

Het oprichtingsdecreet geeft het instituut de uitdrukkelijke opdracht om een internationaal netwerk uit te bouwen met buitenlandse mensenrechteninstellingen, onderzoeksinstituten en universiteiten. Onder meer in dat kader was het instituut op 10 oktober 2023 aanwezig op de conferentie van ENNHRI naar aanleiding van zijn tiende verjaardag. Tot slot vond er hieromtrent ook overleg plaats met het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken om de uitdagingen op het vlak van mensenrechten en buitenlands beleid in kaart te brengen.

## 6. De Geschillenkamer

De Geschillenkamer oordeelt over individuele discriminatieklachten wanneer een bemiddeling niet tot een resultaat leidt of kan leiden.<sup>4</sup> De Geschillenkamer is een onafhankelijk orgaan van het Vlaams Mensenrechteninstituut. De procedure voor de Geschillenkamer staat dan ook los van de bemiddelingsfase.

De Geschillenkamer treedt op als quasi-jurisdictionele instantie, met aandacht voor een laagdrempelige en eerlijke procedure (zie 6.1). De leden van de Geschillenkamer bundelen expertise en ervaring in mensenrechten en antidiscriminatierecht (zie 6.2). Op 1 oktober 2023 is de Geschillenkamer van start gegaan met haar opdracht (zie 6.3) en in 2024 zal ze haar oordeelsvorming uitbouwen (zie 6.4).

### 6.1 Verzekeren van bescherming tegen discriminatie

De oprichting van de Geschillenkamer heeft tot doel de effectieve bescherming tegen discriminatie te versterken. Recent onderzoek toont aan dat de handhaving van de Vlaamse antidiscriminatiewetgeving tekortschoot en er amper rechtspraak over discriminatieklachten bestond. Uit deze rechtspraak bleek bovendien een gebrek aan kennis van het antidiscriminatierecht, een complexe rechtstak die sterk beïnvloed wordt door ontwikkelingen op internationaal en Europees niveau.<sup>5</sup>

Naar het voorbeeld van het Nederlandse College voor de Rechten van de Mens heeft de Vlaamse decreetgever gekozen voor een gespecialiseerde geschillenkamer waar personen eenvoudig bij terecht kunnen en die niet-bindende gezaghebbende oordelen uitspreekt.<sup>6</sup>

Een procedure voor de Geschillenkamer is kosteloos en erop gericht ook op andere vlakken zo laagdrempelig mogelijk te zijn.<sup>7</sup> Personen mogen zelf de procedure voeren. Ze kunnen er ook voor kiezen om zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een advocaat of iemand anders. De Geschillenkamer ziet erop toe dat de procedure voor iedereen toegankelijk is en

---

<sup>4</sup> Artikel 13, §5 oprichtingsdecreet.

<sup>5</sup> Elke Cloots, Marie Spinoy en Jogchum Vrielink, *Gelijk zijn versus gelijk krijgen: een juridische evaluatie van het Vlaamse Gelijkenkansendecreet*, Antwerpen, Intersentia, 2021, 306p.

<sup>6</sup> De oordelen van het College zijn terug te vinden op: [Oordelen | College voor de Rechten van de Mens](#)

<sup>7</sup> Artikel 2, §1 Besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2023 over de samenstelling van en de procedure voor de Geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut.

biedt materiële bijstand aan partijen voor het deelnemen aan de procedure. Ze heeft oog voor het mogelijke machtsonevenwicht tussen partijen en hun recht op een eerlijke procedure.<sup>8</sup>

Waar de Geschillenkamer discriminatie vaststelt, kan ze aanbevelingen doen aan degene die heeft gediscrimineerd.<sup>9</sup> Het instituut volgt de oordelen van de Geschillenkamer actief en nauwgezet op. Het zorgvuldig juridisch gemotiveerde oordeel van de Geschillenkamer ondersteunt partijen bovendien als ze na de procedure bij de Geschillenkamer naar de rechtbank willen gaan.

De expertise van de leden van de Geschillenkamer waarborgt kwaliteitsvolle oordelen, waarin antidiscriminatierecht op een correcte manier wordt geïnterpreteerd. De oordelen hebben ook een ruimere signaalfunctie. Alle oordelen worden publiek bekendgemaakt, waarbij rechtspersonen bij naam worden genoemd. De motivering van de oordelen draagt bij aan de ontwikkeling van het antidiscriminatierecht.

## 6.2 Bundelen van expertise en ervaring

De Geschillenkamer bestaat uit experts mensenrechten en antidiscriminatierecht met ervaring in de magistratuur, advocatuur en academische wereld.<sup>10</sup>

Sarah Lambrecht (voorzitter) is als referendaris bij het Grondwettelijk Hof vertrouwd met het nationale, Europese en internationale mensenrechtenkader. Ze behaalde een doctoraat over de verankering van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens in de 46 lidstaten van de Raad van Europa dat recent bekroond werd met de Fernand Collinprijs 2023. Vanuit haar academisch onderzoek en haar werk als magistraat, heeft ze een grondige kennis van grondwettelijk recht, mensenrechten en antidiscriminatierecht.

Eva Brems (bijzitter en plaatsvervangend voorzitter) beschikt vanuit haar ervaring als gewoon hoogleraar over een grondige kennis van het Vlaamse, federale, Europese en internationale recht inzake discriminatie en gelijkheid. Ze is zowel vertrouwd met de theoretische en conceptuele debatten in dit domein, als met de praktische uitdagingen. Door de ervaring die ze opdeed in middenveldorganisaties, heeft ze bovendien affiniteit met de meeste courante vormen van discriminatie en ongelijkheid die zich in onze samenleving voordoen.

---

<sup>8</sup> Artikel 2 Besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2023 over de samenstelling van en de procedure voor de Geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut.

<sup>9</sup> Artikel 16, §6 oprichtingsdecreet.

<sup>10</sup> Zoals vereist in artikel 34, §2 oprichtingsdecreet.



Koen Lemmens (bijzitter en plaatsvervangend voorzitter) heeft als hoogleraar een grondige kennis van het antidiscriminatierecht. Als advocaat was hij bovendien betrokken in de procedures bij het Grondwettelijk Hof, waarbij specifiek grondwettelijkheid van de antidiscriminatiewetgeving werd onderzocht. Zijn kennis van de materie is dus zowel academisch als praktijkgericht.

Jelle Flo (bijzitter) is raadsheer bij het Hof van Beroep Gent in familie- en jeugdrecht. Hiervoor was hij jarenlang actief als advocaat waarbij hij zich eveneens verdiepte in antidiscriminatierecht. Hij heeft een bijzondere interesse in persvrijheid, vrijheid van meningsuiting en godsdienstvrijheid.

Marie Spinoy (bijzitter) bereidt een doctoraat voor in het antidiscriminatierecht. Zij heeft via haar onderzoeks- en onderwijsactiviteiten een diepgaande kennis van deze rechtstak ontwikkeld. Daarnaast is zij gespecialiseerd in de rechten van personen met een handicap en de vereisten van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. In beide domeinen verleende zij advies aan overheden, wetgevers en andere actoren, onder meer in de recente uitgebreide evaluatie van het Gelijkekansendecreet.<sup>11</sup>

## 6.3 Opstartmaanden

### 6.3.1 Goedkeuring van het Besluit over de procedure van de Geschillenkamer

Op 15 december 2023 heeft de Vlaamse Regering het besluit goedgekeurd dat het verloop van de procedure voor de Geschillenkamer en de samenstelling per zaak regelt.<sup>12</sup> Na de inwerkingtreding van dit besluit in 2024, kan de Geschillenkamer beginnen met de behandeling van zaken.

### 6.3.2 Operationalisering procedurereglement: laagdrempeligheid, toegankelijkheid en procedurele rechtvaardigheid als centrale waarden

Tijdens de opstartmaanden heeft de Geschillenkamer alles in gereedheid gebracht om de theoretische vereisten van het procedurereglement in de praktijk te brengen in concrete zaken. Een ander leerstuk waarvan de inzichten werden meegenomen bij het praktisch vormgeven aan de procedure is de procedurele rechtvaardigheid (*procedural fairness*). Die benadrukt het

---

<sup>11</sup> Elke Cloots, Marie Spinoy en Jogchum Vrieling, *Gelijk zijn versus gelijk krijgen: een juridische evaluatie van het Vlaamse Gelijkekansendecreet*, Antwerpen, Intersentia, 2021, 306p.

<sup>12</sup> Besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2023 over de samenstelling van en de procedure voor de Geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut.

belang van een eerlijke, correcte en transparante procedure, waarbij naar partijen oprecht en respectvol geluisterd wordt, zodat ze zich makkelijker kunnen verzoenen met de uitkomst van de procedure, ook als die in hun nadeel uitdraait. De Geschillenkamer heeft zich verdiept in de voornaamste inzichten uit dit onderzoek en past die waar mogelijk toe in haar procedures.

De grondwaarden van laagdrempeligheid en toegankelijkheid staan ook hier centraal. De Geschillenkamer heeft het procedurereglement een eerste keer doorgelicht om zoveel mogelijk te anticiperen op obstakels voor de partijen en die weg te nemen,<sup>13</sup> onder meer op basis van de input van NOOZO en diverse stakeholders.<sup>14</sup> De Geschillenkamer heeft daarom elke stap in de procedure uiteengezet in een toegankelijke versie. Zo kan ze de partijen duidelijk op de hoogte houden van wat ze mogen verwachten en wat van hen verwacht wordt doorheen de procedure. In overleg met de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling heeft ze de overdracht van dossiers praktisch mee vormgegeven, met bijzondere aandacht voor een warme overdracht met zo weinig mogelijk administratie en drempels voor de partijen. Ze analyseerde daarnaast de toegankelijkheid van haar zittingszaal en anticipeerde op de verschillende mogelijke (materiële) ondersteuningsnoden die partijen doorheen de procedure zouden kunnen ondervinden.

### 6.3.3 Aanwervingen

Eind 2023 heeft de Geschillenkamer een griffier en referendaris aangeworven, die in 2024 van start gaan. De griffier leidt het secretariaat van de Geschillenkamer en is het aanspreekpunt voor partijen. Zij volgt alle stappen in de procedure op en bereidt de dossiers administratief voor. De referendaris biedt inhoudelijke ondersteuning aan de leden van de Geschillenkamer en heeft diepgaande kennis van het antidiscriminatierecht. Zij zullen een cruciale ondersteuning bieden bij het in de praktijk brengen van een laagdrempelige en toegankelijke procedure en het waarborgen van expertise.

### 6.3.4 Overige praktische uitdagingen

Naast haar bijdrage aan de ontwikkeling van het dossieropvolgingssysteem (zie hoofdstuk 9), heeft de Geschillenkamer ook intensief meegewerkt aan andere facetten achter de verdere uitbouw van het instituut als geheel (bijvoorbeeld de uitbouw van een netwerk en expertise) en de vele praktische uitdagingen die zich voordeden tijdens de opstartfase.

---

<sup>13</sup> In overeenstemming met de vereiste van toegankelijkheid, zoals onder meer gedefinieerd in Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap, General Comment no.2: Accessibility, bv. para. 25, beschikbaar op: [www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-2-article-9-accessibility-0](http://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-2-article-9-accessibility-0)

<sup>14</sup> Het advies van Noozo over de werking en procedure van de Geschillenkamer is terug te vinden op deze pagina: [www.noozo.be/nl/adviezen/advies-geschillenkamer-Instituut](http://www.noozo.be/nl/adviezen/advies-geschillenkamer-Instituut)

### 6.3.5 Netwerk en uitbouwen van expertise

Tijdens de opstartmaanden heeft de voorzitter van de Geschillenkamer deelgenomen aan de talrijke kennismakingsvergaderingen van het instituut met middenveldactoren en mensenrechteninstellingen. Hun praktijkgerichte inzichten zullen meegenomen worden in de werking van de Geschillenkamer.

De Geschillenkamer heeft contact gelegd met het Nederlandse College voor de Rechten van de Mens en voormalige leden van de Nederlandse Commissie gelijke behandeling om ervaringen uit te wisselen. Op 29 februari 2024 zal een werkbezoek plaatsvinden bij het College voor de Rechten van de Mens.

Leden van de Geschillenkamer hebben daarnaast deelgenomen aan verscheidene internationale conferenties over antidiscriminatierecht van ERA (the Academy of European Law), Equinet (the European Network of Equality Bodies) en ENNHRI - het Europees netwerk van nationale mensenrechteninstellingen.

## 6.4 Uitbouwen van de oordeelsvorming

In 2024 begint de Geschillenkamer met de behandeling van zaken en zal ze haar oordeelsvorming uitbouwen. In het vooruitzicht staan een tiental dossiers die al in de eerste maand aan de Geschillenkamer zouden worden overgemaakt.

In deze context zal de Geschillenkamer haar werking blijvend en kritisch evalueren. Hiertoe investeert ze onder meer in het uitbouwen van een netwerk met gelijkaardige organen, zoals het Nederlandse College voor de Rechten van de Mens. Ze hecht veel belang aan uitwisselingen met de andere mensenrechteninstanties en -organisaties in het Vlaamse en Belgische landschap en op Europees en internationaal niveau. Bij het verder uitbouwen van haar werking blijft de Geschillenkamer procedurele rechtvaardigheid ten aanzien van de partijen, laagdrempeligheid en toegankelijkheid, expertise en onderbouwde oordeelsvorming centraal stellen. In het vooruitzicht staan daarom onder meer opleidingen over duidelijke taal, hoorrecht van kinderen en diverse aspecten van antidiscriminatierecht.

Op de website van het instituut zal de Geschillenkamer uitgebreide informatie in verschillende vormen (waaronder in eenvoudige taal) over de procedure ter beschikking stellen en haar oordelen ontsluiten via een databank. Ook zal de Geschillenkamer in 2024 haar werking verder blijven toelichten op tal van fora.

## 7. Transversale trajecten

### 7.1 Toegankelijke dienstverlening

Toegankelijkheid loopt als rode draad doorheen het oprichtingsdecreet en de Principes van Parijs. Het spreekt voor zich dat het instituut haar objectieven enkel zal halen wanneer we mensen breed bereiken, in alle segmenten van de bevolking en aan iedereen laagdrempelig onze diensten kunnen verlenen. Dit vraagt aandacht binnen elk facet van onze werking: de toegankelijkheid van de locaties waar we bemiddelen en de Geschillenkamer zitting houdt, de wijze waarop we informatie over onze werking verspreiden, taalgebruik, contactlijnen, onze houding in omgang met mensen, het verloop van de procedure in de Geschillenkamer enzovoort. Doorheen de gehele opstart van het instituut werd dit vooralsnog ad hoc ingebouwd. De komende periode consolideren we dit in een breder strategisch werkkader.

### 7.2 Interne kennisdeling

Bij uitstek een organisatie die zich ontplooit tot kennis- en expertisecentrum over antidiscriminatierecht en mensenrechten moet aandacht besteden aan interne en gespecialiseerde kennisopbouw en -deling. Ook hierop werd reeds in de opstartperiode van het instituut op transversale wijze gewerkt vanuit de verschillende afdelingen van het instituut en de Geschillenkamer. Via tweewekelijkse actualiteits- en educatieve sessies werden de recente ontwikkelingen in rechtspraak en het middenveld, nieuwsberichten en andere relevante bronnen uitgewisseld. Dit stelt al onze medewerkers in staat zich te verdiepen in de materie en op de hoogte te blijven van de trends op het gebied van mensenrechten en discriminatie. Daarbij werd ook dieper ingegaan op zeer concrete, technische aspecten achter mensenrechten en de bijhorende juridische (internationale) kaders. Bovendien zijn we begonnen met de aanleg van een (ook elektronisch) kennisbestand om onze kennis en expertise verder te ondersteunen, te delen en te documenteren.

De komende periode zal hierop worden voortgebouwd, met nadruk op verdieping. We zullen onderzoeken op welke manier ICT-systemen extra ondersteuning kunnen bieden, ook voor de externe ontsluiting van onze kennis en expertise. Ook maken we werk van een extern vormingskader op maat voor elk van onze personeelsleden.

## 7.3 Het VN-verdrag Handicap

Het instituut is specifiek aangewezen als het onafhankelijk instituut dat de uitvoering van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap bevordert, beschermt en opvolgt (zie art 6 al. 3 van het oprichtingsdecreet). De via die weg aan het instituut toegeschreven opdrachten lopen veelal parallel met het algemeen mandaat van het instituut wat betreft bijstandsverlening, monitoring en rapportering, waarbij extra aandacht gaat naar de participatie van mensen met een handicap aan onze werking.

Handicap en inclusie zullen als extra aandachtlijnen lopen doorheen alle werkzaamheden van het instituut. De participatie van betrokken stakeholders is structureel ingebed in het organigram van het instituut via de 'Klankbordgroep Handicap'. Deze krijgt een eigen samenstelling, mandaat en programma, naast de eveneens voorziene algemene 'Werkgroep Middenveld' (zie 3.3). De noden in het veld werden verkend in een eerste dialoog met Noozo, de Vlaamse adviesraad Handicap, en zullen in de loop van het volgende werkjaar verder worden uitgediept en geconsolideerd in de installatie en activering van de (beide) klankbordgroepen.

## 7.4 Het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag

Op 25 september 2023 opende het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag (verder Meldpunt GOG) zijn deuren. Burgers met klachten in die sfeer kunnen bij het meldpunt terecht met hun verhaal, waarna samen met de melder wordt gezocht naar de meest gepaste en gewenste vorm van ondersteuning.

Het Meldpunt GOG is een samenwerking tussen een recent opgericht meldpunt binnen het Vlaams Agentschap Justitie en Handhaving en het instituut. Aldus kunnen burgers vanuit de complementaire werking van beide instellingen op vlak van klachtenbehandeling, zo breed mogelijk en op maat van hun behoeften ondersteuning krijgen.

In lijn met zijn decretaal mandaat kan het instituut werken op meldingen rond seksuele intimidatie of intimidatie gekoppeld aan één van de beschermde discriminatiegronden binnen de Vlaamse bevoegdheden. Beide worden decretaal gedefinieerd als vormen van discriminatie en kunnen binnen het instituut worden opgevolgd via bemiddeling en eventuele geschillenbeslechting. Daarnaast kan het instituut de thema's opnemen in haar onafhankelijke advies-, bewustwordings- en onderzoekstaken. Van zijn kant werkt het meldpunt binnen het Agentschap Justitie en Handhaving op een breder gebied van alle vormen van grensoverschrijdend gedrag en biedt een ander type van ondersteuning in de vorm van herstelgesprekken en juridische en psychologische begeleiding.

De samenwerking binnen het Meldpunt GOG kreeg in 2023 voornamelijk achter de schermen vorm, waarbij in eerste instantie werd gezorgd voor een vlotte doorstroom van klachten die in het portaal van het meldpunt binnenkwamen. In afwachting van een decreet dat het meldpunt en de achterliggende samenwerking verankert, rollen we de samenwerking operationeel verder uit en zullen daarin de bijdrage van het instituut aan de portaalwerking intensiveren. Vanaf 2024 worden de werkmiddelen van het instituut recurrent verhoogd ter versterking van de werking met twee voltijdse equivalenten.

## 7.5 De Brusselse context

In artikel 27, vierde lid, van het oprichtingsdecreet vraagt de decreetgever aandacht voor de specifieke context en complexiteit van de bevoegdheidsverdeling binnen het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, teneinde te vermijden dat burgers geconfronteerd worden met extra complexiteit.

Om het laagdrempelig karakter van zijn dienstverlening te waarborgen, bepaalt het decreet dat het instituut helder communiceert over zijn bevoegdheden op dat grondgebied, goed samenwerkt met de andere mensenrechteninstellingen en afzonderlijke data verzamelt en hierover rapporteert.

In deze context is het instituut bevoegd voor klachten binnen unicommunautaire instellingen die vallen onder de Vlaamse bevoegdheden in Brussel, zoals Nederlandstalige scholen, sportclubs en cultuurhuizen. Het instituut ontving in 2023 vijf klachten in die sfeer. De Brusselse context krijgt aandacht binnen de bekendmakingscampagne die we in het voorjaar van 2024 rond het instituut lanceren (zie hoofdstuk 9).

## 8. Financieel

Op grond van artikel 40 van het oprichtingsdecreet ontvangt het instituut een door het Vlaams Parlement toegewezen dotatie die wordt uitgetrokken op de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap.

Het budget bestemd voor het instituut voor 2023 werd gealloceerd op de beleidskredieten van het gelijkekansenbeleid (SJ0-1SFC2CA-WT ba 1SF645) en van daaruit via herverdelingsbesluit aan het instituut toegeschreven. In het opstartjaar kon deze beweging pas in het kader van de begrotingsaanpassing gebeuren. Tot zolang werd - conform de mogelijkheden zoals voorzien in de overheidsopdrachtenwetgeving - gewerkt binnen een systeem waarbij het instituut bij aanbestedingen optrad als aanbestedende overheid, in eigen naam en voor eigen rekening, en waarbij het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur als de administratieve overheid werd gemandateerd om in te staan voor de plaatsingsprocedure. Het agentschap nam zolang ook de loonkosten van het transitieteam op zich en een aantal dringende werkingskosten, die naderhand - zodra het instituut over eigen middelen beschikte en de vaste ploeg van start ging - werden verrekend.

Conform artikel 43 van het oprichtingsdecreet worden de jaarrekening 2023 van het instituut en het verslag van de bedrijfsrevisor dat is opgesteld overeenkomstig artikel 41, als bijlage aan dit jaarrapport toegevoegd.

## 9. Blik vooruit op 2024

In 2023 legden we focus op de operationele opstart en alle bijhorende aspecten en hebben we heel wat verkennend werk verricht. In 2024 zetten we de organisatie verder uit binnen strategische meerjarenplannen en activeren we op al onze taken in volledige bezetting.

Extra aandacht gaat naar toegankelijkheid en bekendmaking, als onderdeel van een bredere communicatiestrategie. Zo lanceren we in het voorjaar een mediacampagne die het instituut bekend maakt bij het brede publiek en het bewustzijn over het recht om niet gediscrimineerd te worden vergroot. We breiden onze website verder uit met gerichte informatie over alle aspecten van onze werking. We openen een 0800-nummer voor meldingen en klachten en bewegen ons op sociale media, enzovoort.

Tegelijkertijd brengen we de organisatie naar haar maximale personele capaciteit. Dat stelt ons in staat het instituut verder uit te bouwen tot kenniscentrum en om alle bevoegdheden en taken op het terrein te implementeren en toe te passen. Een aantal adviezen en onderzoeksvoorstellen zijn reeds in voorbereiding, verdere kennisdelings- en vormingsinitiatieven zullen worden opgezet, monitoringssystemen uitgetekend en een breed bewustwordingsbeleid wordt uitgerold enzovoort. Onze dienstverlening naar burgers met klachten en meldingen zetten we verder en stellen die waar nodig op punt. En uiteraard kijken we uit naar de eerste oordelen van de Geschillenkamer.

We optimaliseren ook onze ondersteunende diensten, onder meer door de geïnformatiseerde ondersteuning van onze financiële processen, zoals aanbevolen door de bedrijfsrevisor. Belangrijke investeringen worden gedaan in de optimalisatie en verdere ontwikkeling van het registratie- en dossiersopvolgingssysteem. Een aantal optimalisaties wordt doorgevoerd om een vlotte doorstroom van dossiers te garanderen en vlot data te kunnen genereren. Daarnaast wordt op basis van een uitgebreide behoefteanalyse een extra module ontwikkeld voor de Geschillenkamer om ook daar een performante opvolging van de dossiers mogelijk te maken, inclusief de strikte opvolging van de verschillende termijnen zoals voorzien in het procedurereglement.

Uiteraard blijven we ook verder investeren in onze stakeholders, breiden het netwerk verder uit en zullen een aantal samenwerkingsverbanden naar een structureel niveau brengen.

Tot slot, dragen we ook zorg voor onze eigen medewerkers, te meer binnen de uitdagende context van een startende organisatie. Wanneer de grote wervingsgolven achter de rug zijn, gaat onze aandacht naar de brede HR-werking, met focus op coaching, vorming en algemeen welzijn. We blijven zorgen voor een open, warme en dynamische werkcultuur.



# Colofon

## Verantwoordelijke uitgever

David Stevens  
Algemeen directeur

## Website

[www.vlaamsmensenrechteninstituut.be](http://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be)

## Gedrukte versie?

Het jaarverslag is enkel digitaal te raadplegen via  
[vlaamsmensenrechteninstituut.be/publicaties](http://vlaamsmensenrechteninstituut.be/publicaties)



Vlaams  
Mensenrechten  
Instituut



Vlaams Mensenrechteninstituut

Hoofdzetel: Marie-Elisabeth Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel

Postadres: Hendrik Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, bus 576, 1210 Brussel

[contact@vmri.be](mailto:contact@vmri.be)

[www.vlaamsmensenrechteninstituut.be](http://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be)