



Vlaams
Mensenrechten
Instituut

Jaarverslag 2024



Uitgebracht op 28 maart 2025



Voorwoord

Eén jaar na de 75ste verjaardag van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens blijft het belang van mensenrechten onverminderd groot. De vanzelfsprekendheid ervan staat onder druk, zowel in Vlaanderen als daarbuiten. Hannah Arendt wees al in 1949 op een fundamentele paradox: hoewel mensenrechten in theorie universeel zijn, blijven ze in de praktijk afhankelijk van lokale politieke structuren en tradities. Dat geldt des te meer in een jaar gekenmerkt door ingrijpende mondiale veranderingen en conflicten.

Het afgelopen jaar markeerde een belangrijke mijlpaal voor het Vlaams Mensenrechteninstituut. In ons eerste volledige werkjaar hebben we het instituut niet alleen verder bekendgemaakt in Vlaanderen, maar ook verder uitgebouwd. We hebben talloze burgers bijgestaan en heel wat grote en kleine conflicten kunnen oplossen door onze bemiddelingen op het terrein. De Geschillenkamer heeft zijn eerste oordelen gevelde, waarmee zij niet alleen duidelijkheid bracht in individuele zaken, maar ook meetimmerde aan een consistent kader rond discriminatie. Ons advieswerk zette complexe vraagstukken op scherp en via onze rapporten – zoals aan het VN-comité voor personen met een handicap – hielden we de internationale instellingen op de hoogte van de stand van zaken van de mensenrechten in Vlaanderen. Achter de schermen bouwden we tegelijk verder aan de uitbouw van het instituut, zodat we in 2025 samen met een volledig team van heel gedreven mensenrechten-beschermers voor u aan de slag kunnen gaan.

Dit jaarverslag biedt een uitgebreide inkijk in ons werk van 2024. Het toont aan hoe onafhankelijkheid, deskundigheid en betrokkenheid ons in staat stellen om het verschil te maken. Tegelijk weerspiegelt het onze toewijding aan de voortdurende opdracht die mensenrechten vormen: een kwetsbare erfenis die allesbehalve vanzelfsprekend is en die we op het terrein elke dag opnieuw moeten verdedigen.

Prof. dr. Stefan Sottiaux
Voorzitter raad van bestuur

Mijlpalen in beeld

februari	Publicatie eerste adviezen op vraag van de Vlaamse Overheid
maart	Start bekendmakingscampagne Vlaams Mensenrechteninstituut
april	Publicatie Advies ouderen en mensenrechten: 'Ouderen en mensenrechten: tellen ouderen nog mee?'
mei	Publicatie Getuigenissenrapport 'Gebroken Levens' samen met het FIRM, het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag en het IGVM
juli	Publicatie Memorandum Regeerverklaring 2024
juli	Publicatie eerste drie oordelen van de Geschillenkamer
oktober	Start opvolgingsprocedure van de oordelen
december	Selectie leden Klankbordgroep Handicap
december	Personeelsploeg voltallig

Inhoud

Voorwoord	3
Mijlpalen in beeld	4
Een organisatie op kruissnelheid	6
Discriminatie op de kaart: bekendmakingscampagne	6
Geschillenkamer: onafhankelijke en toegankelijke oordelen	8
Mensenrechten: advies, bewustwording en onderzoek	8
Samenwerking	9
Klankbordgroep Handicap	10
De werking van het instituut	12
Eerstelijnsbijstand en bemiddeling	12
Bereikbaarheid via telefoon	13
Optimalisatie van processen	13
Bevoegdheidsverdeling en samenwerking	14
Voorbeelden en succesverhalen	14
De cijfers	21
Oordelen	23
Bescherming tegen discriminatie verzekeren	23
Expertise en ervaring bundelen	24
Netwerk	26
Werking en procedures	26
De eerste oordelen	29
Opvolging van oordelen	30
Bewustwording, onderzoek, monitoring en advies	31
Adviezen	31
Rapportering en monitoring	34
Onderzoek en monitoring	35
Bewustwording	36
Memorandum	37
Internationale werking	37
Ondersteunende diensten	38
Personeelsbeleid	38
Financiën	39
ICT en compliance	39
Communicatie	39
Colofon	40

Een organisatie op kruissnelheid

In 2024 heeft het Vlaams Mensenrechteninstituut zijn positie als belangrijke nieuwe speler binnen het mensenrechtenlandschap in ons land verder versterkt. Het jaar stond in het teken van tastbare resultaten, verhoogde toegankelijkheid voor burgers en de verdere uitbouw van structurele samenwerkingen. Terwijl het instituut zijn tweede verjaardag viert, sluit dit jaarverslag niet alleen het eerste volledige werkjaar af, maar markeert het ook een nieuwe fase waarin het instituut op kruissnelheid gekomen is.

Discriminatie op de kaart: bekendmakingscampagne

Een eerste belangrijke mijlpaal was de brede bekendmakingscampagne in 2024. Die wilde mensen die discriminatie ervaren in Vlaanderen de weg naar het instituut wijzen. We brachten het instituut dichterbij de burger, inclusief de meest kwetsbaren, via een mix van digitale en offlinekanalen zoals radio, affiches in de Vlaamse centrumsteden en gerichte verspreiding van folders en posters.



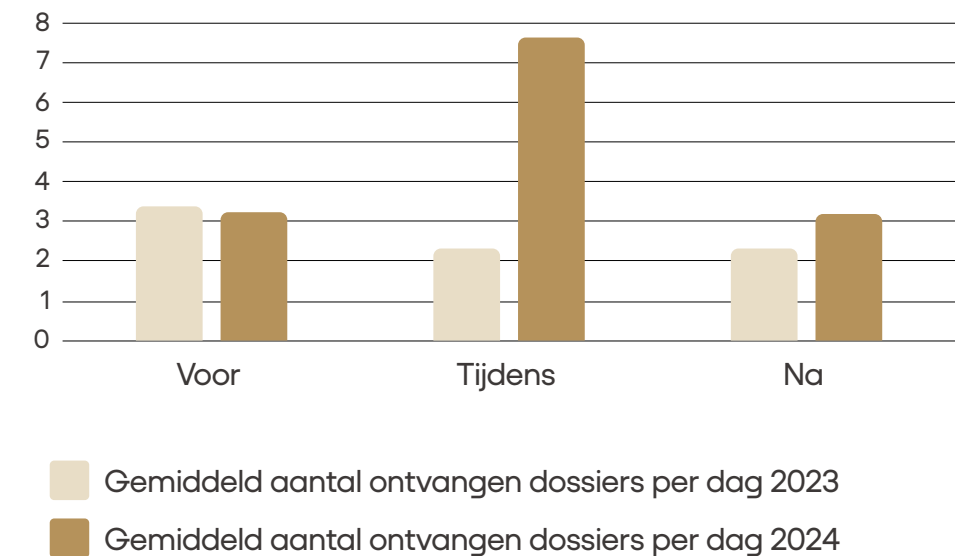
De campagne bracht discriminerende uitspraken in beeld. Uitspraken die mensen soms hardop zeggen, maar soms ook denken of niet expliciet uitspreken. We wijzen mensen erop dat die situaties discriminerend kunnen zijn.

We geven de boodschap dat wie discriminatie ervaart, bij het instituut terecht kan. De inhoud van de campagne baseerden we op eerder ontvangen klachten die binnen de Vlaamse bevoegdheden vallen zoals wonen, welzijn en gezin, cultuur, sport, onderwijs en vorming. In de campagne kwamen verschillende discriminatiegronden aan bod zoals afkomst, seksuele voorkeur, handicap, vermogen, leeftijd of politieke voorkeur.

De impact van de campagne op het aantal ontvangen klachten en meldingen was aanzienlijk. Tijdens de campagneperiode verdubbelde het aantal ingediende klachten en meldingen ten opzichte van de voorafgaande periode. In de weken van 12 maart tot 22 april 2024 ontving het instituut gemiddeld 3,20 klachten of meldingen per dag. Tijdens de campagne steeg dat aantal naar gemiddeld 7,60 per dag. In de maanden daarna, van juli tot december 2024, daalde het aantal opnieuw naar een gemiddeld niveau van 3,16 klachten per dag. De cijfers bevestigen dat mensen het instituut dankzij de campagne beter vonden, al blijft onderrapportering een uitdaging. Dat fenomeen is niet uniek voor Vlaanderen: ook op Europees niveau wijst het European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) erop dat discriminatie en mensenrechtenschendingen vaak ondergerapporteerd blijven¹.

¹European Union Agency for Fundamental Rights (2024), *Fundamental Rights Report. 2024*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, e.g. p. 9-10, 11.

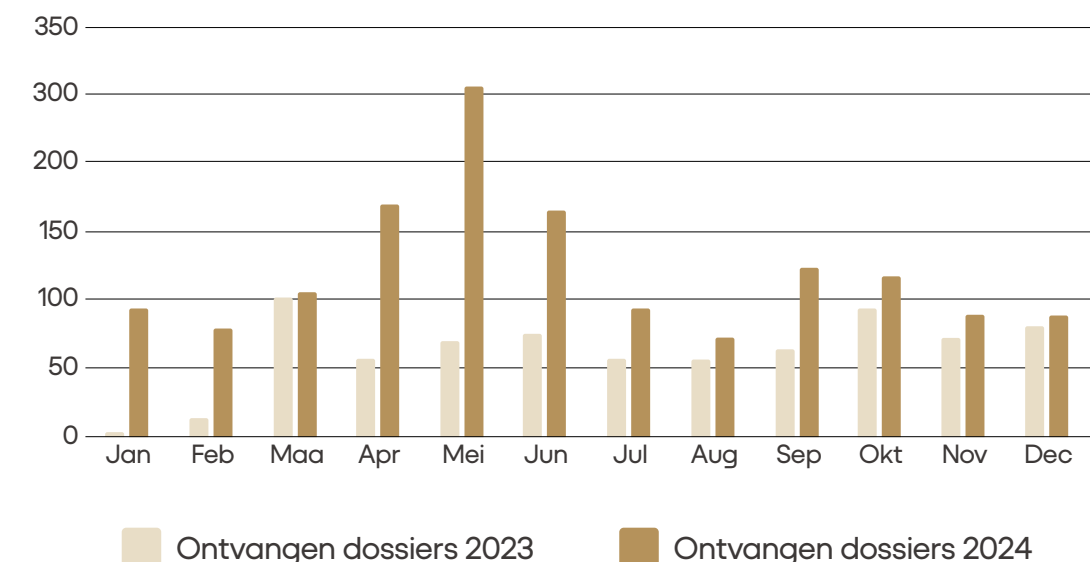
Effect campagne



Om het effect van de campagne in 2024 goed in kaart te brengen, vergeleken we het aantal ontvangen klachten en meldingen voor dezelfde maanden in 2023 en 2024. Uit de cijfers blijkt dat het aantal klachten en meldingen in de periode april-juni 2024 maar liefst 3,3 keer zo hoog lag als in dezelfde periode in 2023. In de tweede helft van het jaar, van juli tot december 2024, bleef het aantal klachten 1,4 keer hoger dan in dezelfde periode het jaar ervoor. Dat suggereert dat

de campagne niet alleen een sterke tijdelijke impact had, maar ook een structureel effect had op het aantal meldingen in de maanden erna. Tegelijk onderstrepen de cijfers de noodzaak om blijvend in te zetten op drempelverlaging, zowel door de burgers te informeren over hun rechten als door de toegang tot klachtenprocedures te vergemakkelijken. Daarnaast tonen de cijfers aan dat we minder klachten en meldingen krijgen tijdens de zomermaanden.

Effect campagne



De sterke stijging van het aantal behandelde dossiers tijdens de campagneperiode toont aan dat het instituut succesvol de burger heeft bereikt en zijn zichtbaarheid heeft vergroot. Dit vormde een aanleiding om onze behandelprocessen verder te verbeteren en maakte het mogelijk om kwaliteitsvolle eerstelijnsbijstand te blijven garanderen. Naast partner van de burgers namen we onze plaats in als vaste waarde in een breed veld van actoren. Zoals de Principes van Parijs en ons Oprichtingsdecreet aangeven, ligt het succes van het instituut in de samenwerkingen die we aangaan en uitbouwen. Alleen ingebed in een actief netwerk van organisaties en instellingen, kunnen we de dienstverlening aan burgers garanderen. Zo kunnen we de

nodige synergieën creëren om het draagvlak voor mensenrechten te beschermen en te bevorderen, met respect voor ieders eigenheid en autonomie.

Alle mensenrechten tastbaar en toegankelijk maken in Vlaanderen is ons doel. Daarom blijft het Vlaams Mensenrechteninstituut belangrijke stappen zetten naar toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Zo introduceerden we een gratis telefoonnummer waarmee burgers ons sinds april kunnen bereiken (0800 6 11 03). Die dienst verhoogt de toegankelijkheid van onze eerstelijnsdienst en vormt een waardevolle aanvulling op bestaande contactmogelijkheden via het webformulier en de mailbox.

Geschillenkamer: onafhankelijke en toegankelijke oordelen

Een andere cruciale pijler in de werking van het instituut is de Geschillenkamer, die in 2024 haar werking ten volle ontplooipte. De eerste oordelen hebben op een snelle, toegankelijke en laagdrempelige manier duidelijkheid verschaft over de behandelde discriminatieklachten. Bovendien was de Geschillenkamer consequent in staat om aan de hand van aanbevelingen bij te dragen tot duurzame oplossingen. De griffier speelde daarbij een sleutelrol door partijen

te begeleiden en obstakels weg te nemen. De diversiteit aan behandelde dossiers onderstreept de brede reikwijdte en expertise van de Geschillenkamer: van discriminatie op basis van handicap, geloofsovertuiging, geslacht, zogenaamd ras en nationale of etnische afstamming tot intersectionele discriminatie. Om transparantie te bevorderen hebben we ook een gebruiksvriendelijke oordelendatabank op de website van het instituut opgezet.

Mensenrechten: advies, bewustwording en onderzoek

Hoewel mensenrechten vaak als abstract worden beschouwd, hebben ze een directe impact op het dagelijkse leven. Een belangrijk aspect van het werk van het Vlaams Mensenrechteninstituut blijft alle mensenrechten dichterbij de burger brengen.

We lanceerden eigen onderzoeken, organiseerden verschillende vormingen en lezingen en publiceerden adviezen. Op 23

april brachten we het advies 'Ouderen en mensenrechten: tellen ouderen nog mee?' uit, waarin het Vlaams Mensenrechteninstituut pleit voor een specifiek verdrag voor de rechten van ouderen. In lijn met onze monitorings- en rapporteringstaak 'De evaluatie van Vlaanderen door het VN-comité voor de rechten van personen met een handicap in 2024', waarin we de naleving van het verdrag evalueerden.

Samenwerking

In het complexe Belgische mensenrechtenlandschap is samenwerking essentieel. In 2024 hebben we relaties met collega-instellingen, beleidsmakers en maatschappelijke actoren verder versterkt, zowel op Vlaams als (inter)federaal niveau. Die samenwerkingsverbanden, gebaseerd op respect voor elkaars autonomie en competenties, namen steeds vaker een structureel karakter aan. Het uitgebreide netwerk dat daardoor ontstond, creëerde kansen voor een meer geïntegreerde en consistente mensenrechtenbenadering en maakte het makkelijker om af te stemmen met verschillende actoren binnen het mensenrechtenlandschap.

Om burgers beter te begeleiden naar de juiste dienstverlening, versterkte het instituut in de eerste plaats zijn netwerk van actoren die rechtstreeks met burgers werken, hulp verlenen of klachten behandelen binnen het domein van mensenrechten en discriminatie. We maakten werkafspraken met klachtenorganen binnen de Vlaamse overheid, zoals het Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag, de Vlaamse Sociale Inspectie, de Vlaamse Zorginspectie, de ombudsdienst van De Lijn en de VDAB, en instellingen zoals het Kinderrechtencommissariaat en de Vlaamse Ombudsdienst. Waar relevant leggen we die samenwerkingen in protocollen vast. Ook binnen de (lokale) psychosociale hulpverlening versterkten we onze banden om burgers sneller naar de juiste ondersteuning toe te leiden.

Onze partnerschappen met mensenrechteninstellingen krijgen een steeds structureler karakter. Zo werken we intensief samen met Unia aan een efficiënte toeleiding van klachten, onderbouwd met een gedetailleerd draaiboek over bevoegdheidsverdeling

binnen het discriminatierecht. Dat draaiboek consolideren we in 2025 en vormt de basis voor een breder protocol. Een soortgelijke samenwerking startten we op met het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen (hierna: IGVM). Daarnaast versterkten we de banden met het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens wat leidde tot gezamenlijke trajecten rond rapportering, monitoring en bewustwording, met als doel een structureel samenwerkingsprotocol. Het instituut streeft naar de A-status volgens de Principes van Parijs om internationaal een actieve rol op te nemen en organiseert daartoe regelmatig overleg met relevante instellingen. Verder blijven we een actieve partner binnen het mensenrechtenplatform², dat kennisuitwisseling en strategievorming mogelijk maakt. Sinds januari 2025 hebben we het voorzitterschap opgenomen voor 6 maanden, nadat onze kandidatuur daarvoor in 2024 was aanvaard.

In lijn met onze structurele samenwerkingen, ondersteunen we ook lokale besturen en actoren om non-discriminatie en mensenrechten structureel te verankeren. Daarom namen we actief deel aan een VVSG-pilootproject dat in vier steden (Leuven, Sint-Niklaas, Roeselare en Brugge) en één regio (Denderstreek) liep. De VVSG onderzocht hoe lokale besturen en meldpunten een rol kunnen spelen om discriminatieklachten vlot naar de bevoegde instanties zoals ons instituut, Unia en het IGVM toe te leiden. Samen met Unia verzorgden we binnen dat kader vormingen over discriminatie en de doorverwijzing van klachten. De tussentijdse evaluatie toonde aan dat de vraag naar gespecialiseerde vormingen blijft bestaan. Daarop zullen we in 2025 verder inspelen.

²Dit betreft een gemeenschappelijk overlegplatform met alle sectorale instellingen met een volledig of gedeeltelijk mandaat belast met het toezicht op de eerbiediging van de fundamentele rechten en vrijheden in het land.

We versterkten ook de samenwerking met kennis- en onderzoeksinstituten, zoals het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO). Alle medewerkers van het instituut krijgen zo toegang tot relevante opleidingen en leveren op hun beurt nuttige expertise aan voor IGO-opleidingen.

Daarnaast blijft het instituut structureel in contact staan met middenveldorganisaties

Klankbordgroep Handicap

In 2024 richtte het Vlaams Mensenrechten-instituut de Klankbordgroep Handicap op na een brede consultatieronde met middenveldpartners. Die groep bestaat uit ervaringsdeskundigen en organisaties, en adviseert ons en bevordert kennisdeling over handicap en inclusie. Dat sluit aan bij onze wettelijke opdracht om de uitvoering van het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap te bevorderen, te beschermen en op te volgen. In dat kader dienden we ook een beperkt parallel rapport in en stelden we een analyse op van de evaluatie van Vlaanderen door het VN-comité voor de rechten van personen met een handicap in 2024.

Binnen het instituut benaderen we handicap transversaal, met een geïntegreerd handicap-plan dat de komende periode vorm krijgt. De klankbordgroep speelt daarin een cruciale rol,

die zich inzetten voor mensenrechten. Hoewel die organisaties en het instituut vanuit een eigen mandaat opereren, delen we het gemeenschappelijke doel van mensenrechten-bescherming en versterken we elkaar door samenwerking. Die bijzondere relatie is verankerd in het organigram van het instituut in de vorm van een Klankbordgroep Handicap en een Werkgroep Middenveld.

naast de analyse van discriminatieklachten, waarvan in 2024 een derde over handicap ging. De klankbordgroep is structureel verankerd in ons organogram en garandeert een betekenisvolle participatie zonder onze onafhankelijkheid te schenden. We werken in proefopstelling en evalueren de werking op termijn. Minstens twee keer per jaar reflecteren we in plenaire vergaderingen over onze brede handicapwerking en consulteren we leden bij specifieke initiatieven zoals adviezen, onderzoeken en rapportages. De groep stelden we samen via een open oproep voor ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van organisaties van personen met een handicap. We streefden naar een diverse en evenwichtige samenstelling op het vlak van geslacht, leeftijd, afkomst, zorgnoden, geaardheid en verschillende vormen van handicap.



De Klankbordgroep Handicap bestaat uit de volgende leden:

Lid	Organisatie
Anne-Sophie Lammertyn	vzw De Ouders
Audrey Muschter	NOOZO
Deborah Everaerts	Anna Timmerman vzw
Fien De Waele	Onafhankelijk Leven
Filip Verstraete	Doof Vlaanderen
Georges Goffin	FOVIG
Gie Bresseleers	VLOK-CI
Herman Janssens	Kannet
Jill Ranquin	Op persoonlijke titel
Katrien Kuti	Op persoonlijke titel
Lynn De Pelsmaeker	Op persoonlijke titel
Luc Demarez	Grip
Reinhart Niesten	Dito
Sonja Rousselle	LEF (Limburgs Ervaringsdeskundigen Forum)
Rita Van den Bossche	Persephone vzw
Viviane Sorée	Op persoonlijke titel

Tot slot verbeterden we de interne ondersteunende diensten, onder andere door financiële processen te digitaliseren en het registratie- en dossiersopvolgingssysteem verder te ontwikkelen. Dat zorgde voor een vlottere verwerking van dossiers, wat op termijn zal bijdragen aan een diepgaandere data-analyse.

Met dit jaarverslag kijken we terug op een jaar waarin zowel professionalisering als heel wat externe verwezenlijkingen centraal stonden. Samen met onze partners blijven we bouwen aan een toekomst waarin mensenrechten een kompas vormen voor iedereen in Vlaanderen, waar leeftijdsdiscriminatie, antisemitisme, homofobie, islamofobie, racisme, seksisme, transfobie en validisme geen plaats hebben.

De werking van het instituut

Eerstelijnsbijstand en bemiddeling

De eerstelijnsdienst vervult een belangrijke rol in het verwezenlijken van het brede decretale mandaat van het instituut ter bescherming van alle mensenrechten binnen de Vlaamse bevoegdheden. De dienst staat open voor iedereen die geconfronteerd wordt met mogelijke schendingen van mensenrechten en dat wil melden. Zo kan iedere burger, elk slachtoffer of elke getuige met objectieve aanwijzingen van schendingen van mensenrechten bij het instituut terecht voor eerstelijnsbijstand en actieve doorverwijzing³. Het instituut monitort de meldingen en kan ze meenemen als indicatoren om te werken aan bewustwording, advisering en onderzoek.

Voor specifieke meldingen over discriminatie, waarbij de betrokkene belang kan aantonen (die worden *klachten* genoemd) geldt een uniek bijstandsmechanisme, in de vorm van een individueel traject dat een oplossing op maat biedt. Het is de bedoeling dat mensen vlot hun weg vinden naar het instituut, en snel een oplossing bereiken, of een oordeel krijgen over de al dan niet ervaren discriminatie. De eerstelijnsbijstand is laagdrempelig, betrokken en toegankelijk. In een eerste contact verzamelen we de relevante informatie en toetst een medewerker de klacht aan de juridische kaders en bevoegdheidsregels. Als een klacht niet ontvankelijk is, verwijzen we de melder warm door naar geschikte alternatieve kanalen en/of organisaties.

Het instituut biedt daarnaast uitgebreide informatie en eerstelijnsadvies om melders te ondersteunen bij het afdwingen van hun rechten. In veel gevallen helpt dat de melder om zelf stappen te zetten of bestaande klachtenmechanismen te benutten, met het instituut als laatste vangnet, wanneer andere wegen niet tot een oplossing leiden. Als dat niet voldoende blijkt, kan bemiddeling volgen. Onder begeleiding van een bemiddelaar die zich meerzijdig partijdig opstelt, streven partijen naar een duurzame en wederzijds gedragen oplossing. Dat kan zowel via directe gesprekken als pendelbemiddeling. Bemiddeling leidt vaak tot snel herstel, inzicht, excuses of beleidsaanpassingen. Komen partijen niet tot verzoening, dan kan de Geschillenkamer de discriminatieklacht daarna beoordelen.

Bereikbaarheid via telefoon

In het werkjaar 2024 streefde het instituut naar nog meer kwaliteit en professionaliteit in zijn dienstverlening. Hoewel het Oprichtings-decreet bepaalt dat er altijd een schriftelijke neerslag van een discriminatieklacht moet zijn, betekent dat niet dat burgers het instituut alleen schriftelijk kunnen bereiken. Naast contact via het online webformulier, via de mailbox of via een fysieke afspraak, is er sinds 22 april 2024 een nieuwe mogelijkheid: burgers kunnen op weekdays tussen 9 en 17 uur gratis

telefoneren naar 0800 6 11 03. Burgers die minder digitaal vaardig zijn, of moeite hebben met lezen en schrijven, kunnen op die manier hun weg naar het instituut vinden. Binnen de 5 werkdagen neemt een medewerker van de eerstelijnsdienst contact op via het kanaal dat de burger heeft aangegeven. Ze bekijken vervolgens samen welk moment gepast is om de details van het verhaal te beluisteren en de dienstverlening te kaderen.

Optimalisatie van processen

Tijdens het eerste, nog onvolledige werkingsjaar deden we waardevolle inzichten op en verwerkten we feedback over onze processen. Dat maakte het mogelijk om in het eerste volledige werkingsjaar de eerstelijnsbijstand verder te verbeteren, de dienstverlening te optimaliseren en de processen efficiënter te maken.

Om de neutrale dossierbehandeling te ondersteunen, maken we voortaan een onderscheid tussen enerzijds de behandeling door de eerstelijnsmedewerker en anderzijds de organisatie van de bemiddeling die een andere collega opneemt. Het is de regel dat de collega die de eerstelijnsbijstand verzorgt niet als bemiddelaar optreedt in hetzelfde dossier. De bemiddelaar moet meerzijdig partijdig kunnen werken en als neutrale persoon derde partijen begeleiden om naar een oplossing toe te werken⁴. Wanneer dezelfde collega zowel de eerstelijnsbijstand verzorgt als de bemiddeling in goede

banen leidt, bestaat het risico dat (minstens de indruk van) partijdigheid ontstaat. Eerstelijnsmedewerkers moeten een eerste gesprek met de nodige empathie voeren, maar mogen niet de indruk wekken dat ze een standpunt innemen.

Een andere belangrijke verbetering is de verhoogde aandacht om bemiddelingen juridisch correct af te sluiten. Om de kwaliteit en de juridische afdwingbaarheid van bemiddelingsakkoorden te waarborgen, zijn standaardsjablonen ontwikkeld. Die sjablonen bestrijken de meest voorkomende scenario's en bieden de mogelijkheid om akkoorden te formaliseren, waardoor ze – wanneer nodig – ook voor de burgerlijke rechter afgedwongen kunnen worden. Dat initiatief heeft niet alleen de kwaliteit van het bemiddelingsproces versterkt, maar ook de medewerkers ondersteund in hun dagelijkse werk. Zij kunnen nu vertrouwen op een juridisch correcte formulering.

³ De meldingen kunnen gaan over alle mogelijke schendingen van de rechten en vrijheden die zijn vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, de Belgische grondwet en de internationale verdragen voor de bescherming van de mensenrechten waarbij België partij is.

⁴ Om de dienst te professionaliseren, is intussen meer dan de helft van de bemiddelaars erkend, of hebben zij een erkende opleiding gevolgd.

Bevoegdheidsverdeling en samenwerking

In het jaarverslag 2023 beschreven we al de complexiteit van de bevoegdheidsverdeling. Burgers dienen bij het instituut klachten in over situaties die zich in hun dagelijkse leven hebben afgespeeld. Een eenduidige aanknoping bij één uniek bevoegdheidsdomein ligt daardoor in heel wat gevallen niet voor de hand, en moeten we geval per geval onderzoeken. Het draaiboek dat vorig jaar diende als intern werkdocument heeft dit jaar als basis gediend om in gesprek te gaan met Unia. Het theoretische kader rond de bevoegdheidsverdeling en de juridische principes die in het draaiboek beschreven staan, vulden we aan met praktische voorbeelden uit onze werking. Op basis van concrete cases konden de beide instellingen

onderzoeken in hoeverre de uiteengezette principes en toepassingen konden uitmonden in werkbare afspraken. Zo werden al voor de domeinen arbeid, goederen en diensten, toerisme, gezondheidszorg en cultuur werkafspraken gemaakt.

In elk geval wordt het 'no wrong door'-principe voor de burger te allen tijde gegarandeerd. De instellingen werken nauw samen en hebben regelmatig overleg over dossiers. Achter de schermen zullen de beide instellingen de bevoegdheidskwestie grondig en in detail onderzoeken en waar nodig de burger of het dossier – als er instemming is – doorsturen naar de andere instellingen.

Voorbeelden en succesverhalen

In het werkingsjaar 2024 heeft het instituut zijn impact op verschillende manieren en vlakken kunnen realiseren. Zo kunnen we de werking van de eerstelijnsbijstand en de bemiddelingen

in vier categorieën samenvatten. Ook volgen een aantal geanonimiseerde voorbeelden die de vier categorieën illustreren.

Succesvolle adviesverlening en (warme) doorverwijzingen

In de eerste plaats blijkt dat we heel wat klachten kunnen afsluiten als we voldoende tijd nemen om burgers uitgebreid te informeren en te adviseren, zodat zij op eigen kracht verder kunnen met het probleem. Zij realiseren op die manier zelf hun rechtsbescherming, op basis van informatie aangereikt door het instituut. Onder die noemer passen ook de gevallen van warme doorverwijzing, waar medewerkers

vaststellen dat een beschreven problematiek niet past binnen het mandaat van het instituut, maar wel binnen de dienstverlening van andere klachtenbehandelaars, ombudsdiensten of juridische eerstelijnsbijstand. Door empathisch te luisteren naar de melder krijgen we een helder zicht op de problematiek, waarna we uitgebreid kunnen adviseren en gericht kunnen doorverwijzen.



Een man, wiens partner onder bewind staat omdat ze zelf niet in staat is om haar rechten te behartigen of goederen te beheren, klopt aan bij het instituut. Hij maakt zich zorgen over het zelfbeschikkingsrecht van zijn vrouw en over de voor haar noodzakelijke zorg. Ook de verhouding met de bewindvoerder verloopt niet vlekkeloos. De man zocht hulp, maar vond die niet op eigen houtje. De eerstelijnsmedewerker biedt inzicht in het regelgevend kader, het Steunpunt Bewindvoering, en geeft toelichting over de procedure om aanpassingen in de bewindvoering aan te vragen bij de vrederechter. Door gepaste doorverwijzingen naar ondersteuningsmogelijkheden en de gerechtelijke procedures krijgt de man opnieuw perspectief in hoe de bewindvoering op een menselijke manier voortgezet kan worden.



Een vrouw had door een visuele handicap en beperkte digitale vaardigheden grote moeite om de reisinformatie van De Lijn te raadplegen. Communicatie met De Lijn verliep voornamelijk via e-mail en digitale contactformulieren, zonder een concrete oplossing. De eerstelijnsmedewerker neemt contact op met de toegankelijkheidscoördinator van De Lijn. Er blijkt een optie te bestaan voor reizigers met een visuele beperking: betrokken reizigers kunnen een gratis nummer bellen voor volledig reisadvies over heel Vlaanderen. Het instituut leert de vrouw die mogelijkheid kennen, waardoor ze op een voor haar toegankelijke manier (telefonisch) reisadvies bij De Lijn kan inwinnen.



Een man met een hoge schuldenberg kreeg vanwege een eerder faillissement geen referentieadres bij het OCMW. Hij deed zelf al meerdere pogingen om met de gemeente en de betrokken schepen tot een oplossing te komen, maar zonder resultaat. Het instituut heeft de man geïnformeerd, hem de betrokken regelgeving uitgelegd en hulporganisaties voor dak- en thuislozen aangereikt om hem bij te staan. Gewapend met die informatie heeft hij opnieuw een aanvraag gedaan bij de gemeente en het OCMW, ditmaal met succes.



Een burger doet melding in verband met de activering van leefloongerechtigden door het OCMW. Het OCMW bleek naar persoonlijke medische verslagen te vragen voor het begeleidingstraject. De eerstelijnsmedewerker detecteert dat door die informatie op te vragen, het recht op privacy van die persoon in het gedrang komt. We informeren de burger over het recht op privacy als mensenrecht en het medische beroepsgeheim. Bij een volgend contact met het OCMW staat hij sterker in zijn schoenen. Daarnaast verwijzen we hem door naar de functionaris voor gegevensbescherming om zijn recht op privacy af te dwingen, en lichten we ook de beroepsprocedure voor beslissingen van het OCMW toe.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut neemt contact op.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut won in het tweede werkingsjaar aan naamsbekendheid, waardoor partijen meer vertrouwd waren met de opdracht van het instituut. Wanneer het instituut contact opneemt, maakt dat bij de andere partij indruk en kan het voor deblokkering zorgen. Partijen zijn zich soms niet bewust dat ze mogelijk de antidiscriminatiewetgeving hebben overtreden. We activeren ze op die manier om voor een oplossing te zorgen.



Een opleider van een blindengeleidehond wilde reserveren in een restaurant, maar werd geweigerd omdat er een hulphond zou meekomen. Het incident kwam ter ore van een belangenorganisatie. Een vertegenwoordiger van die organisatie kwam op voor de rechten van de opleider, maar kreeg geen gehoor bij de restaurantuitbater. Het restaurant stelde dat hun klanten geen begrip zouden hebben voor de aanwezigheid van een hond in het restaurant. De organisatie vroeg op haar beurt dat het Vlaams Mensenrechteninstituut tussenbeide zou komen. De eerstelijnsmedewerker contacteert de restaurantuitbater en stelt vast dat die niet vertrouwd is met het regelgevend kader (decreet van 20 maart 2009 in verband met assistentiehonden). De medewerker legt uit dat een persoon vergezeld van een geattesteerde assistentiehond (ook honden in opleiding) recht heeft op toegang tot publieke plaatsen, waaronder cafés, restaurants en winkels. De restaurantuitbater ziet in dat hij geen geldige reden had om de aangevraagde reservatie te weigeren. De opleider is welkom, het restaurant laat voortaan assistentiehonden toe, en de uitbater past zijn communicatie aan.



Een man in een rolstoel dient klacht in omdat een sporthal in een Vlaamse stad niet toegankelijk is. Het instituut neemt met de bevoegde instantie binnen de stad contact op, en die voorziet de door de klager gevraagde oprijplaat binnen de 2 weken (nog zonder dat een formele bemiddeling werd opgestart).



Een blinde inwoner van een Vlaamse stad ondervond problemen met de website en de online applicatie van de stad. De melder probeerde contact op te nemen met de stad, zonder succes. Na de tussenkomst van het instituut neemt de stad de feedback van de inwoner ter harte in de verdere ontwikkelingen van de website en de online app. De melder is tevreden met die uitkomst en vraagt geen verdere opvolging door het instituut.



Een Vlaamse gemeente wierp volgens een organisatie van ouders drempels op voor inclusie van kinderen met een handicap in de kinderopvang. Volgens een nieuw gemeentereglement werden kinderen die in een andere gemeente naar school gingen in de toekomst uitgesloten van de buitenschoolse kinderopvang in de gemeente. Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) ontvangt tegelijkertijd een klacht over datzelfde reglement. Het instituut bezorgt ABB de relevante juridische informatie over het VN-verdrag en het Gelijkekansendecreet voor de interne behandeling van de klacht. De procedure bij ABB leidt uiteindelijk tot een vernietiging van het gemeentereglement. Het instituut volgt vanaf dan verder op en neemt contact op met de gemeente. De gemeente organiseert zelf een gesprek met de melder en engageert zich om te zoeken naar een haalbare structurele oplossing en om in de tussentijd het oude reglement aan te houden. Zolang er geen nieuw gemeentereglement geldt, kunnen de kinderen dus terecht in de kinderopvang, zoals voorheen.



Een volwassen man, die sinds een ongeval in zijn kindertijd met een handicap kampt, wilde een concert bijwonen in een cultureel centrum in een Vlaamse stad. Hij nam op voorhand contact op om een aangepaste plaats te reserveren, maar kreeg te horen dat hij een European Disability Card moest voorleggen. De man beschikte niet over een dergelijke kaart en had alleen een federale parkeerkaart voor personen met een handicap. Hij ging toch naar het concert, waar hem een aangepaste plaats geweigerd werd. De eerstelijnscollega neemt telefonisch contact op met de verantwoordelijke van het cultureel centrum, en licht het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en het recht op redelijke aanpassingen toe. Zo bekomt het instituut dat het cultureel centrum zijn beleid in de toekomst aanpast. Het centrum zal voortaan ook een federale parkeerkaart voor personen met een handicap aanvaarden. Bijkomend engageert het centrum zich om bij staande concerten een zone voor rolstoelgebruikers te voorzien, en een zone met barkrukken die telefonisch gereserveerd kunnen worden.



Een moeder (65+) met een volwassen zoon met een handicap ontving veel boetes aan de kust, omdat zij moeilijkheden ondervond om te betalen tijdens het parkeren. Specifiek waren er problemen met de afstand tussen de parkeermeter, het gebruik van de parkeermeter, en het gebrek aan digitale toegang. Na contactname met de gemeente blijkt dat het parkeerbedrijf ook 'kraskaarten' verkoopt die je op voorhand kunt kopen en invullen. Die kaarten zijn normaal gezien alleen te koop in de parkeerwinkel, maar ze werden, op vraag van het instituut, voor de vrouw opgestuurd.

Doorgedreven samenwerking met andere overheden en andere mensenrechteninstellingen

Zoals al eerder aangegeven, werkt het Vlaams Mensenrechteninstituut binnen een breed netwerk van sectorale mensenrechteninstellingen, klachtenorganen en overheidsdiensten. Partnerschap staat centraal in onze werking. In 2024 heeft dat geleid tot gezamenlijke initiatieven met impact. De voorbeelden hieronder illustreren hoe samenwerking onze effectiviteit vergroot en hoe gedeelde expertise leidt tot duurzame oplossingen op het terrein van mensenrechten.



Een inwoner op de rand van het Waalse Gewest had geen schoolvervoer naar een school van het buitengewoon onderwijs in Wallonië, omdat de bus van de TEC niet in Vlaanderen mocht stoppen. Het instituut verzamelt alle acties die de burger al genomen heeft en lijst die op. Zo nam de burger al contact op met Unia, TEC, de betrokken gemeente en de betrokken minister, maar nog niet met De Lijn. De Lijn laat aan het instituut weten dat ze geen bezwaar heeft tegen een uitzonderlijke stop in Vlaanderen van de TEC. De TEC is bereid dat te doen. De TEC krijgt vervolgens van de Vlaamse minister van Mobiliteit uitzonderlijk de toelating om het betrokken kind op te pikken in Vlaanderen.



Een vader maakt melding van problemen op school: zijn kind werd volgens hem benadeeld door zijn nationaliteit en leermoeilijkheden. Er werd ook melding gemaakt van het grote lerarentekort, waardoor het recht op onderwijs van het kind in het gedrang kwam. Het conflict escaleerde in die mate dat er met een verplichte uitschrijving door plaatstekort werd bedreigd. Na overleg met, en doorverwijzing naar het Kinderrechtencommissariaat (KRC), vinden we een oplossing. Het KRC had zelf ook al meerdere meldingen ontvangen over de school en kan onderhandelen om het kind ingeschreven te houden. Het KRC slaagt er daarnaast in om, samen met de vader, het kind in te schrijven op een nieuwe school voor het komende schooljaar, zodat het recht op onderwijs niet in het gedrang komt.



Een gedetineerde contacteert het instituut en laat weten dat hulplijnen zoals 1712 (hulplijn voor vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling), Tele-Onthaal en de Zelfmoordlijn niet bereikbaar zijn binnen de gevangenissen. De eerstelijnsmedewerker neemt contact op met het Agentschap Justitie en Handhaving om het probleem te signaleren. De bereikbaarheid van de hulplijnen is door een snelle tussenkomst hersteld.

Succesvolle bemiddelingen

De decreetgever heeft voor discriminatieklachten een uniek bijstandsmechanisme voorzien in de vorm van bemiddeling. Het Vlaams Mensenrechteninstituut investeert veel tijd, aandacht en middelen om het bemiddelingsproces te organiseren op een manier die voor beide partijen een meerwaarde biedt. Het instituut blikt terug op een heel aantal geslaagde bemiddelingen in 2024, die een lopend conflict hebben beëindigd. Door excuses over te maken, wederzijds inzicht te krijgen of de mogelijke discriminatie stop te zetten.



Een man dient klacht in bij het instituut omdat hij zijn moeder met een handicap tijdens bepaalde periodes niet kan ophalen aan haar woning. Ze woont in een sociale woning in de autoluwe zone van een Vlaamse centrumstad. De melder weet dat bepaalde categorieën wel de toestemming van de stad krijgen om tijdens die periodes in de autoluwe zone te rijden (bv. taxi's en mantelzorgers). Tijdens de bemiddeling met de stad bereiken we een akkoord en worden er praktische afspraken gemaakt (onder andere over het moment en de wijze van registratie van de aanvraag). Beide partijen ondertekenen het akkoord.



Een moeder van een zoon met een zware fysieke handicap klopt ten einde raad aan bij het instituut, omdat de middelbare school waar de jongen een opleiding in de doorstroomfinaliteit volgt onvoldoende het onderwerp 'noodzakelijke, redelijke aanpassingen' oppikte. De ouders hadden vruchteloos geprobeerd het gesprek aan te gaan met de zorgleerkracht, het Centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB), een pedagogisch ondersteuner en de directie. Door de tussenkomst van de bemiddelaar kunnen de partijen afstand nemen van hun standpunten en dieper ingaan op de onderliggende belangen. De organisatie Ouders voor Inclusie is bereid om mee aan de bemiddelingstafel te zitten, aan de zijde van de ouders. De bemiddeling heeft succes. De school engageert zich om het kader met de redelijke aanpassingen zowel dit schooljaar als volgend schooljaar toe te passen. De leerling kan dan ook in het regulier secundair onderwijs blijven. Er is daarnaast afgesproken om te werken aan het vertrouwen en een betere communicatie te onderhouden met de leerkrachten. De leerling is ondertussen succesvol naar een volgend schooljaar kunnen overgaan en de school trekt leerkrachten aan die inclusie mee ondersteunen.



Een lokale woondienst merkte een affiche op van een private eigenaar die zijn pand te huur wilde stellen. De advertentie vermeldde dat de eigenaar geen kandidaat-huurlers wou die een OCMW-uitkering genieten. De eerstelijnsmedewerker neemt contact op met de verweerder en informeert hem over het Gelijkekansendecreet en het beschermde kenmerk 'vermogen'. De partijen staan allebei open voor een bemiddeling. De eigenaar verwijdert de advertentie onmiddellijk, en zal in de toekomst alleen de noodzakelijke en toegestane informatie op de advertentie vermelden. De woondienst maakt ook een informatiefiche over aan de eigenaar over wat discriminatie op de woningmarkt inhoudt en met welke regels hij rekening moet houden in elke fase van het verhuurproces.



Enkele medewerkers van een Brusselse organisatie die dove mensen informeert en begeleidt naar de mogelijkheden op de huisvestingsmarkt, maakten een afspraak bij een Nederlandstalige instelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op het moment van de afspraak ontstond een conflict over wie er al dan niet kon worden toegelaten op de vergadering. De Nederlandstalige instelling wist niet dat de aanwezigheid van de tolken gebarentaal nodig was, en vond dat er te veel mensen aanwezig waren om de vergadering beheersbaar te houden. De twee aanwezige dovertolken droegen bovendien beiden een hoofddoek, waardoor de vraag rees of dat een element was dat meespeelde bij het verzet tegen hun aanwezigheid. De situatie ontspoorde en niet alle aanwezigen werden toegelaten op het gesprek. Dat was voor de organisatie de reden om een beroep te doen op het instituut. Tijdens de bemiddeling creëerden we begrip en openheid om beter na te denken over redelijke aanpassingen voor dove personen. De Nederlandstalige instelling engageert zich om haar personeel in te lichten en te sensibiliseren over de specifieke vereisten die nodig zijn voor een overleg met dove personen. Ze zullen meer aandacht hebben voor noodzakelijke dovertolken en ruimte voor hen voorzien.



De cijfers

In 2024 ontving het instituut 1.454 klachten en meldingen, waarvan 74% betrekking had op discriminatie en 26% op mensenrechtenschendingen. De meeste meldingen kwamen binnen via het webformulier, gevolgd door telefoon en e-mail. Slechts enkele meldingen gebeurden per brief of fysiek bezoek.

De discriminatieklachten situeerden zich voornamelijk in de beleidsdomeinen onderwijs, wonen, werk en welzijn. Bij discriminatieklachten was directe discriminatie de meest gerapporteerde vorm, gevolgd door indirecte discriminatie en weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap. De vijf meest gemelde discriminatiegronden waren raciale kenmerken en nationaliteit (33%), handicap (28%), gezondheidstoestand (20%), fysieke of genetische eigenschap (16%) en sociale positie (11%). In ongeveer vier op de tien klachten werd naar meerdere discriminatiegronden verwezen.

Ook meldingen over mensenrechtenschendingen kwamen vooral voor in onderwijs, wonen, werk en welzijn. Het vaakst werd het recht op een menswaardig leven (25%) vermeld, gevolgd door het verbod op discriminatie (11%), het recht op gezinsleven (9%) en het recht op inclusie voor personen met een handicap (9%). In heel wat dossiers was er geen eenduidige schending vast te stellen.

In 2024 werden meer dan 1.072 klachten en 372 meldingen volledig behandeld. Ongeveer een kwart van de klachten en vier op de tien meldingen werden zonder gevolg afgesloten, bijvoorbeeld omdat ze anoniem

werden ingediend of door een gebrek aan verdere informatie. Een vergelijkbaar aandeel werd doorverwezen naar andere instanties, voornamelijk naar Unia (N=118) en in mindere mate naar Het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen (N=9), het Kinderrechtencommissariaat (N=9) en Myria (N=9).

Bij vier op de tien klachten en een derde van de meldingen verleende het instituut eerstelijnsbijstand of advies. Vaak stelde de verstrekte informatie melders in staat om zelf vervolgstappen te ondernemen.

Bemiddeling werd in bijna 10% van de klachtendossiers (N=92) als nuttig beschouwd, maar kon niet altijd worden opgestart door een gebrek aan bereidheid bij de betrokken partijen. In 30 gevallen ging bemiddeling niet door om die reden. In 58 dossiers werd wel een traject gestart, waarvan 22 met positief resultaat werden afgerond, 24 zonder resultaat eindigden en 12 nog niet afgerond waren op 31 december 2024. Voor 4 dossiers wordt bemiddeling nuttig geacht, maar is ze nog niet opgestart.

Deze cijfers tonen aan hoe het instituut bijdraagt aan de registratie en bijstand van discriminatieklachten en meldingen van mensenrechtenschendingen in Vlaanderen, evenals aan de bemiddeling van discriminatieklachten. Voor een gedetailleerd overzicht en een uitgebreide analyse van de klachten, meldingen en oordelen verwijzen we naar de *Monitor klachten, meldingen en oordelen* in de bijlage van het jaarverslag.

Brussel Hoofdstedelijk Gewest

In 2024 ontving het instituut 26 discriminatieklachten en 6 meldingen over schendingen van mensenrechten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zeven van deze discriminatieklachten werden door Unia doorverwezen. De meeste klachten betroffen de domeinen onderwijs (46%) en werk (27%). Wat de aard van de discriminatie betreft, ging het in 38% van de klachten om directe discriminatie en in bijna 1 op de 3 gevallen om een weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap. Daarnaast maakte 1 op de 5 dossiers melding van (seksuele) intimidatie. De meest voorkomende discriminatie-gronden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn raciale kenmerken en nationaliteit (35%), handicap (31%), gezondheidstoestand (27%) en fysieke of genetische eigenschappen (15%). In twee dossiers werd taal als discriminatiegrond vermeld.

In totaal werden 29 discriminatieklachten en 6 meldingen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behandeld in 2024, wat meer is dan het aantal ontvangen klachten, aangezien ook dossiers uit 2023 werden verwerkt. Van de 35 afgehandelde dossiers werden 4 dossiers afgesloten zonder gevolg, werden 16 dossiers doorverwezen naar een andere instantie (waaronder 5 naar Unia en 2 naar het Kinderrechtencommissariaat), werd in 9 dossiers advies verleend, en werd in 6 gevallen een bemiddeling opgestart.

Vooreen overzicht van de klachten en meldingen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verwijzen we ook naar de *Monitor klachten, meldingen en oordelen* in de bijlage van het jaarverslag.

Oordelen

De Geschillenkamer oordeelt onafhankelijk over individuele discriminatieklachten wanneer een bemiddeling niet tot een resultaat leidt of kan leiden.⁵ Als onafhankelijk orgaan van het Vlaams Mensenrechteninstituut opereert de Geschillenkamer los van de bemiddelingsfase en vervult zij haar rol als quasi-jurisdictionele instantie op een zo toegankelijk mogelijke manier, en via transparante procedures. De leden van de Geschillenkamer beschikken over ruime expertise in de mensenrechten en het antidiscriminatierecht, wat hen in staat stelt complexe dossiers grondig te behandelen. Na de officiële start op 1 oktober 2023 hebben zij in 2024 de eerste oordelen geveld, waarmee de Geschillenkamer haar cruciale opdracht in de praktijk verwezenlijkte.

Bescherming tegen discriminatie verzekeren

De oprichting van de Geschillenkamer heeft als doel de effectieve bescherming tegen discriminatie te versterken. Recent onderzoek toont aan dat de handhaving van de Vlaamse antidiscriminatiewetgeving tekortschiet en er amper rechtspraak bekend is over discriminatieklachten op basis van Vlaamse antidiscriminatiewetgeving. Uit die rechtspraak bleek bovendien een gebrek aan kennis van het antidiscriminatierecht. Die complexe rechtstak wordt sterk beïnvloed door ontwikkelingen op internationaal en Europees niveau.⁶

Naar het voorbeeld van het Nederlandse College voor de Rechten van de Mens heeft de Vlaamse decreetgever gekozen voor een gespecialiseerde Geschillenkamer. Personen kunnen eenvoudig hun weg vinden naar de Geschillenkamer, die niet-bindende oordelen uitspreekt.⁷

Een procedure voor de Geschillenkamer is kosteloos en ook op veel andere vlakken zo laagdrempelig mogelijk. Personen mogen bijvoorbeeld 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

biedt materiële bijstand aan partijen om deel te nemen aan de procedure. Ze heeft oog voor het mogelijke machtsonevenwicht tussen partijen en hun recht op een eerlijke procedure.⁸

Als de Geschillenkamer, als onafhankelijk orgaan, discriminatie vaststelt, kan ze aanbevelingen doen aan diegene die heeft gediscrimineerd.⁹ Het Vlaams Mensenrechteninstituut volgt vervolgens de oordelen van de Geschillenkamer actief en nauwgezet op.

De expertise van de leden van de Geschillenkamer waarborgt kwaliteitsvolle oordelen, die het antidiscriminatierecht op een correcte manier interpreteren. De oordelen hebben ook een ruimere signaalfunctie. Alle oordelen worden publiek gemaakt, waarbij rechtspersonen in principe bij naam worden genoemd. De motivering en publicatie van de oordelen draagt daarnaast bij aan de ontwikkeling van het antidiscriminatierecht. Het zorgvuldig juridisch gemotiveerde oordeel van de Geschillenkamer ondersteunt partijen bovendien als ze na de procedure bij de Geschillenkamer naar de rechtbank willen gaan.



⁵ Artikel 13, §5 VMRI-decreet. ⁶ MvT bij het Ontwerp van VMRI-decreet, nr. 1357 (2021-2022), 10. Zie ook E. Cloots, M. Spinoy en J. Vrielink, *Gelijk zijn versus gelijk krijgen: een juridische evaluatie van het Vlaamse Gelijkekansendecreet*, Antwerpen, Intersentia, 2021, 306 p. ⁷ Artikel 2, §1 Besluit van de Vlaamse Regering over de samenstelling van en de procedure voor de Geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut, BS 23 januari 2024. ⁸ 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. ⁹ Artikel 16, §6 VMRI-decreet

Expertise en ervaring bundelen

De Geschillenkamer bestaat uit experts in de mensenrechten en het antidiscriminatierecht die ervaring hebben in de magistratuur, de advocatuur en de academische wereld.¹⁰ In de loop van 2024 heeft de Geschillenkamer, naast haar nieuwe voorzitter en 2 nieuwe bijzitters ook een griffier aangeworven (juni 2024) en 2 referendarissen, 1 in de maand juni en 1 in december. De griffier heeft een sleutelrol in de organisatie en het verloop van de procedure. De referendarissen bieden inhoudelijke ondersteuning aan de leden van de Geschillenkamer, hebben diepgaande kennis van het antidiscriminatierecht en helpen de expertise binnen de Geschillenkamer verder verdiepen en ontwikkelen. Samen met de griffier ondersteunen zij de leden van de Geschillenkamer ook om een laagdrempelige en toegankelijke procedure in de praktijk te brengen.

Yves Thiery (voorzitter) is als advocaat vertrouwd met het antidiscriminatierecht, het sociaal recht en het verzekeringsrecht, en behaalde een doctoraat over de toepassing van het antidiscriminatierecht in de verzekeringssector. Hij heeft ook ervaring als arbiter en als (voormalig) rechter in sociale zaken. Hij had gedurende 20 jaar academische en raadgevende opdrachten binnen Vlaamse universiteiten, adviesorganen en belangenorganisaties, telkens over zeer verscheiden discriminatiegerelateerde onderwerpen. Ook deed hij belangrijke ervaring op in het bedrijfsleven, wat hem een bijzondere affiniteit gaf met hr-aspecten in grote en middelgrote organisaties. Hij werd voorzitter van de Geschillenkamer in september 2024 en verving Sarah Lambrecht, die bijzitter en plaatsvervangend voorzitter werd.

Sarah Lambrecht (bijzitter en plaatsvervangend 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 bekroond werd met de Fernand Collin-prijs 2023. Vanuit haar academisch onderzoek en haar werk als magistraat heeft ze een grondige kennis van grondwettelijk recht, mensenrechten en antidiscriminatierecht. Zij was van oktober 2023 tot september 2024 voorzitter van de Geschillenkamer.

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 over discriminatie en gelijkheid. Ze is zowel vertrouwd met de theoretische en conceptuele debatten in het domein, als met de praktische uitdagingen. Door de ervaring die ze opdeed in middenveldorganisaties, heeft ze bovendien affiniteit met de meest courante vormen van discriminatie en ongelijkheid die zich in onze samenleving voordoen. Zij is sinds oktober 2023 lid van de Geschillenkamer.

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 de grondwettelijkheid van de antidiscriminatiewetgeving werd onderzocht. Zijn kennis van de materie is dus zowel academisch als praktijkgericht. Hij is sinds oktober 2023 lid van de Geschillenkamer.

Jelle Flo (bijzitter) is raadsheer bij het hof van beroep van Gent in familie- en jeugdrecht. Eerder was hij jarenlang actief als advocaat, waarbij hij zich ook verdiepte in het antidiscriminatierecht. Hij heeft een bijzondere interesse in persvrijheid, vrijheid van meningsuiting en godsdienstvrijheid. Hij is sinds oktober 2023 lid van de Geschillenkamer.

Marie Spinoy (bijzitter) bereidt een doctoraat voor in het antidiscriminatierecht. Zij heeft via haar onderzoeks- en onderwijsactiviteiten een diepgaande kennis van die rechtstak ontwikkeld. Daarnaast is zij gespecialiseerd in de rechten van personen met een handicap en de verplichtingen die voortvloeien uit het VN-verdrag daarover. In beide domeinen verleende zij advies aan overheden, wetgevers en andere actoren, onder meer in de recente uitgebreide evaluatie van het Gelijkekansendecreet.¹¹ Zij is sinds oktober 2023 lid van de Geschillenkamer.

Line Hellemans (bijzitter) is actief als magistraat bij de arbeidsrechtbank van Antwerpen, waar bijzondere en groeiende aandacht is voor discriminatie en gelijke behandeling. Daarvoor was zij bijna 13 jaar actief als advocaat in het sociaal recht. Als rechter behandelt zij zaken die dikwijls linken aan Vlaamse bevoegdheden, zoals huisvesting, participatie op de arbeidsmarkt, leefloon, collectieve schuldenregeling en werkloosheidsuitkeringen, of die verband houden met personen met

een handicap. Zij is daarnaast actief in het academische en verenigingsleven, waarbij ze focust op materies rond bemiddeling, sociaal recht en de rol van de magistratuur in de maatschappij. Zij is sinds september 2024 lid van de Geschillenkamer.

Jonas Riemsdagh (bijzitter) is auditeur bij de Raad van State en voornamelijk actief in de afdeling Wetgeving. In de loop van de jaren bouwde hij een aanzienlijke ervaring op het vlak van mensenrechten in het algemeen en antidiscriminatierecht in het bijzonder. Jonas is als gastprofessor ook academisch actief, met bijzondere onderwijservaring in het staats- en publiekrecht. Vanuit zijn vroegere rol als advocaat en daarna als auditeur heeft hij ervaring met verschillende vormen van geschillenprocedures. Ook was hij enige tijd actief als juridisch consulent in het bedrijfsleven. Hij is sinds september 2024 lid van de Geschillenkamer.



¹⁰ Zoals vereist in artikel 34, §2 Oprichtingsdecreet.

¹¹ E. Cloots, M. Spinoy en J. Vrielink, *Gelijk zijn versus gelijk krijgen: een juridische evaluatie van het Vlaamse Gelijkekansendecreet*, Antwerpen, Intersentia, 2021, 306 p.

Netwerk

De leden van de Geschillenkamer namen deel aan talrijke vergaderingen met middenveld-actoren en mensenrechteninstituten om hun werking te leren kennen en om de werking van de Geschillenkamer toe te lichten. Ze woonden ook diverse studiedagen en gastcolleges bij, waarin ze onder meer de positie en de werking van de Geschillenkamer verder uiteenzetten.

De Geschillenkamer had verder contact met het Nederlandse College voor de Rechten van de Mens en wisselde ervaringen met voormalige leden van de Nederlandse Commissie gelijke behandeling. Er vond in dat kader een werkbezoek plaats bij het College voor de Rechten van de Mens. De opgedane inzichten waren bijzonder waardevol en betekenden een belangrijke toetsingsbron om de bovengenoemde waarden van toegankelijkheid en laagdrempeligheid van de procedure in de praktijk te brengen.

Leden van de Geschillenkamer hebben daarnaast deelgenomen aan verscheidene nationale en ook internationale conferenties over antidiscriminatierecht, onder meer van

ERA (Academy of European Law), Equinet (European Network of Equality Bodies) en ENNHRI (het Europees netwerk van nationale mensenrechteninstituten).

De Geschillenkamer ging samen met het Vlaams Mensenrechteninstituut ook een strategische samenwerking aan met het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO). Het IGO stelt bepaalde van zijn opleidingen ook open voor de leden van de Geschillenkamer en de medewerkers van het Vlaams Mensenrechteninstituut. Ook opleidingen op maat zijn mogelijk via het IGO. Omgekeerd kan het Vlaams Mensenrechteninstituut nuttige beschikbare rechtspraak, documentatie of informatie bezorgen aan het IGO. Wij kunnen daarnaast onze experts en ervaringen ter beschikking stellen voor de ontwikkeling en uitrol van IGO-opleidingen. De referendarissen van de Geschillenkamer volgden in 2024 al de opleiding tot persmagistraat, om helder te kunnen communiceren met media en andere belangstellenden over de werking en de oordelenpraktijk van de Geschillenkamer.

Werking en procedures

Het besluit van de Vlaamse Regering dat het verloop regelt van de procedure voor de Geschillenkamer en van de samenstelling per zaak, trad op 2 februari 2024 in werking (hierna het 'Procedurebesluit').¹² Vanaf dan kon de Geschillenkamer haar eerste dossiers behandelen.

De Geschillenkamer heeft tijdens de opstartmaanden alle voorbereidingen getroffen die nodig waren om discriminatieklachten te beoordelen. Na het omzetten van de theoretische vereisten van het procedurereglement in de praktijk, werden in de loop van 2024 de eerste dossiers ingeleid. Daarbij konden de betrokken partijen, nadat ze standpunten

hadden uitgewisseld, in juni 2024 voor het eerst deelnemen aan een zitting, waarna een oordeel volgde. In vergelijking met gewone gerechtelijke procedures is de looptijd van een procedure voor de Geschillenkamer relatief kort. De gemiddelde duur van die laatste procedures werd in de evaluatiestudie van de werking van het Gelijkekansendecreet al eerder vermeld als mogelijke drempel voor slachtoffers van discriminatie.¹³ De Geschillenkamer neemt die bezorgdheid ter harte. Zij tracht door haar hele werking de duurtijd tussen inleiding en uitspraak zo beperkt mogelijk te houden.

De grondwaarden van laagdrempeligheid en toegankelijkheid verzekeren, bleef centraal in

het procedureverloop. Het Procedurebesluit vermeldt dat ook expliciet.¹⁴ Het vereist dat de Geschillenkamer anticipeert op alle obstakels die een persoon kan ondervinden in de toegang tot en de deelname aan de procedure bij de Geschillenkamer en die obstakels zoveel mogelijk vermijdt en wegneemt.¹⁵ De griffier vormt het eerste aanspreekpunt van de Geschillenkamer voor de partijen en is zo ook een sleutelfiguur die de vereisten in de praktijk omzet. De griffier staat in voor de toepassing van het procedurereglement in de individuele dossiers, en stelt het toegankelijkheidsbeleid bij op basis van eerdere ervaringen die daarbij zijn opgedaan.

Daarnaast verschaft de griffier correcte en behapbare informatie aan partijen over het verloop van de procedure. Die rol zet de griffier ook tijdens de procedure zelf, in iedere fase, voort. Bij elke nieuwe fase worden partijen op de hoogte gebracht van wat elke fase inhoudt, welke rol zij daarin spelen (als indiener van de klacht, betrokken partij of verweerder) en wat de daaropvolgende stappen zullen zijn. Met verdere vragen kan men telkens terecht bij de griffier. Die antwoordt op maat en zorgt ervoor dat de meestgestelde vragen en antwoorden ook op de website geraadpleegd kunnen worden. De communicatie met de partijen verloopt ofwel via post, ofwel via e-mail, naargelang hun voorkeur. De mogelijkheid om via e-mail te communiceren voor partijen die op deze manier willen en kunnen communiceren, draagt zo ook bij aan de laagdrempeligheid en snelheid van de procedure.

Op de website van het Vlaams Mensenrechteninstituut staat ook een beknopt overzicht van de procedure in toegankelijke taal en een basisoverzicht van de werking van de Geschillenkamer.¹⁶ Daarnaast ontwikkelde de Geschillenkamer papieren brochures met dezelfde informatie. Een expert in

heldere taal lichtte de teksten door en ook de toegankelijkheid van de website is een belangrijk aandachtspunt waar de Geschillenkamer continu over waakt.¹⁷ Leden van de Geschillenkamer zetten daarnaast in op de verdieping van hun kennis over toegankelijke en heldere taal door verdere opleiding bij het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding. De Geschillenkamer werkte ook samen met Wablieft om versies van de communicatie en de oordelen van de Geschillenkamer in eenvoudige taal te bekijken.

Ook besteedde de Geschillenkamer verder aandacht aan de toegankelijkheid van de zittingszalen. De zittingen vinden plaats in de ruimtes van het Marie-Elisabeth Belpaire-gebouw, waar de zalen open ingericht zijn met zitbanken voor de partijen en het publiek. We waken erover dat de ruimte altijd voor alle partijen toegankelijk is. Zo hebben partijen die zich met hulpmiddelen verplaatsen, voldoende beweegruimte in de zittingszaal. Samen met alle betrokken partijen bekijkt de griffier hoe de Geschillenkamer hen zo goed mogelijk de weg kan wijzen naar de zittingszaal. De partijen ontvangen daarom vooraf ook een duidelijke wegomschrijving. De griffier bekijkt op voorhand of er specifieke ondersteuningsnoden zijn. Partijen krijgen bij de uitnodiging voor de zitting nog eens de vraag om een eventuele nood aan materiële bijstand door te geven. Om materiële redenen nam de indiener van de klacht in 4 van de 18 zittingen online deel aan de zitting. De Geschillenkamer voorzag ook tolken waar nodig.

Bijzonder aan de werking van de Geschillenkamer is het kosteloze karakter van de procedure en de eventuele materiële bijstand waarop partijen tijdens de procedure een beroep kunnen doen. Zo staat de Geschillenkamer in voor de kosten van een tolk

¹⁴ Artikel 2, §1 van het Procedurebesluit

¹⁵ S. Lambrecht en M. Spinoy, "Een nieuwe handhavingmethode voor het discriminatieverbod – De werking van de Geschillenkamer in het Vlaams Mensenrechteninstituut", in Themis – Publiekrecht, Larcier Intersentia, 90.

¹⁶ <https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/geschillenkamer#Hoe%20verloopt%20de%20procedure?>

¹⁷ Zie ook VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap, "General Comment no. 2: Accessibility", 2014, §15, dat benadrukt dat digitale vormen van informatieverspreiding en communicatie van bij het begin zo toegankelijk mogelijk ontworpen moeten worden.

¹² Besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2023 over de samenstelling van en de procedure voor de geschillenkamer van het Vlaams Mensenrechteninstituut, B.S. 23 januari 2024.

¹³ E. Cloots, M. Spinoy en J. Vrielink, Gelijk zijn versus gelijk krijgen: een juridische evaluatie van het Vlaamse Gelijkekansendecreet, Antwerpen, Intersentia, 2021, p. 245-246.

of van andere fysieke of organisatorische hulp gedurende de procedure, zoals aangepaste correspondentie voor een persoon met een visuele beperking. De griffier bekijkt hoe de ondersteuningsnood praktisch vertaald wordt in de procedure van de Geschillenkamer en stemt daarvoor verder af met de betrokken partij. De Geschillenkamer herinnert partijen ook telkens bij elke communicatie aan de mogelijkheid om materiële bijstand te vragen en de manieren waarop dat kan gebeuren, aangezien die nood tijdens de procedure kan veranderen. Daarnaast bekijkt de kamer hoe ze de procedure moet aanpassen in sommige situaties, bijvoorbeeld wanneer minderjarigen betrokken zijn. Bij die afweging betreft de Geschillenkamer ook de input van stakeholdersorganisaties die specifieke drempels gesignaleerd hebben.

De Geschillenkamer stelt voor partijen geen advocaat aan en staat dus ook niet in voor eventuele kosten die partijen daar zelf voor maken. Daar staat tegenover dat partijen geen advocaat nodig hebben voor de procedure. Om machtsonevenwichten te voorkomen, waakt de Geschillenkamer erover dat partijen op een gelijkwaardige manier kunnen deelnemen aan de procedure, ongeacht of zij een advocaat hebben. Ze past het recht toe op de feiten en

‘vertaalt’ hun argumentatie naar juridische terminologie, met respect voor het recht op tegenspraak.¹⁸ In dat kader wordt iedere zitting op voorhand grondig voorbereid aan de hand van interne zittingsnota’s. Die zijn erop gericht om aan de hand van op voorhand opgestelde vragen, op een correcte manier aan waarheidsvinding te kunnen doen. De zittingen bieden ook de gelegenheid om elementen die nog ontbreken in de argumentatie van partijen over de kwalificatie van de voorliggende feiten, op tegensprekelijke wijze naar boven te halen.

De commissie rechtshulp binnen de Orde van Vlaamse Balies erkende de procedure bij de Geschillenkamer in het kader van kosteloze juridische tweedelijnsbijstand. Daardoor kunnen partijen een pro-Deadvocaat doen aanwijzen, onder de voorwaarden die gelden voor juridische tweedelijnsbijstand.

De Geschillenkamer heeft intussen de eerste oordelen uitgesproken en bekendgemaakt.¹⁹ Ze streefde ernaar om die altijd in heldere taal op te stellen, samen met een beknopte samenvatting. Iedereen kan de oordelen ook makkelijk terugvinden in een oordelendatabank op de website.

¹⁸ S. Lambrecht en M. Spinoy, “Een nieuwe handhavingmethode voor het discriminatieverbod – De werking van de Geschillenkamer in het Vlaams Mensenrechteninstituut”, in Themis – Publiekrecht, Larcier Intersentia, 93-94.

¹⁹ <https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/geschillenkamer/oordelen>



De eerste oordelen

In 2024 begon de Geschillenkamer met de behandeling van haar eerste zaken. De Geschillenkamer ontving zo een 40-tal discriminatieklachten en sprak in 12 daarvan al een oordeel uit. De eerste zittingen vonden plaats vanaf juni 2024, nadat de procedure van hoor en wederhoor was doorlopen, waarbij partijen konden reageren op elkaars standpunten en overtuigingsstukken. Van de in 2024 opgestarte dossiers kon de Geschillenkamer er 18 in datzelfde jaar behandelen ter zitting.

Alle behandelde dossiers gingen over toepassingen van het Gelijkekansendecreet. Eenmaal paste de Geschillenkamer ook het Decreet houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt van 8 mei 2002²⁰ toe. De discriminatiegronden, de domeinen waarbinnen vermeende discriminatie plaats-

vond, alsook de onderzochte vormen van discriminatie in de dossiers waren zeer divers.

De Geschillenkamer behandelde dossiers in verband met discriminatie op grond van handicap, burgerlijke staat, sociale positie, vermogen, geslacht, leeftijd, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of etnische afstamming. Ook de beoordeling van intersectionele discriminatie, waarbij meerdere beschermde kenmerken tegelijk leidden tot een nadelige behandeling, kwam meermaals aan bod. Daarbij onderzocht de Geschillenkamer zowel gevallen van vermeende directe en indirecte discriminatie, als gevallen van vermeende weigering van redelijke aanpassingen, intimidatie, alsook de manier waarop de verweerder intern omging met de behandeling van de klacht.

De behandelde dossiers waren zeer uiteenlopend:

- het niet afsluiten van een huurovereenkomst
- de moeilijke toegang in een recyclagepark
- het al dan niet mogen gebruiken van vertaalsoftware in een salesopleiding
- het beleid van een school op het vlak van duurzame en affectieve relaties tussen personeelsleden
- het prijsbeleid van assistentiewoningen
- het vervroegd beëindigen van een rijopleiding
- het parkeerbeleid voor personen met een handicap
- het verbod op lange zwemkleding
- de toegankelijkheid van een verkocht appartement
- de afvalbelasting binnen een gemeente

In één oordeel verklaarde de Geschillenkamer zich niet bevoegd omdat het ging over een verschil in behandeling tussen een federale integratietegemoetkoming voor personen met een handicap en een Vlaams zorgbudget voor ouderen met een zorgnood. De Geschillenkamer heeft haar onbevoegdheid hier uitgesproken op grond van artikel 14 van het VMRI-Oprichtingsdecreet, samen gelezen met artikel 21 van het Gelijkekansendecreet. Daaruit volgt dat de Geschillenkamer niet bevoegd is om te

oordelen over een klacht wanneer de situatie die aanleiding gaf tot de klacht, voorzien werd door of krachtens een decreet.

De Geschillenkamer zal haar oordeelsvorming blijvend en kritisch evalueren. Ze hecht veel belang aan uitwisselingen met de andere mensenrechteninstanties en -organisaties in het Vlaamse en Belgische landschap en op Europees en internationaal niveau.

²⁰ B.S. 26 juli 2002, cf. Decreet houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt.

Opvolging van oordelen

Volgens artikel 18 van het Oprichtingsdecreet volgt het Vlaams Mensenrechteninstituut de oordelen van de Geschillenkamer actief en nauwgezet op. Die actieve opvolging verhoogt de effectiviteit van de bijstand aan slachtoffers. Bovendien wordt informatie rond de opvolging geregistreerd en, op voorwaarde dat de verweerder uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, toegevoegd aan het oordeel. Op die manier kan het publiek nagaan of en, zo ja, welk gevolg er werd gegeven aan het oordeel. Tegelijk biedt de procedure de verwerende partij de mogelijkheid om te laten zien welke concrete acties zij daadwerkelijk heeft ondernomen na het oordeel. Een overleg met het Nederlandse College voor de Rechten van de mens leidde tot de concretisering en verdere verfijning van de procedure die de oordelen van de Geschillenkamer opvolgt. Die procedure hebben we in september ingevoerd.

Om de opvolging van de oordelen gestructureerd te laten verlopen, werkten we een gestandaardiseerde procedure uit. De procedure start met een contactname binnen 5 werkdagen na het oordeel. Verweerders

hebben vervolgens 6 weken om aan te geven welke individuele of structurele maatregelen zij nemen. Afhankelijk van hun antwoord zijn er 4 mogelijke uitkomsten: geen reactie (waarbij we herinneringen sturen), volledige of gedeeltelijke invoering van de aanbevolen maatregelen, onvoldoende toelichting (met een extra termijn voor verduidelijking), of een voornemen om verdere maatregelen te nemen. In dat laatste geval, waarin maatregelen nog in voorbereiding zijn, spreken we een nieuwe termijn af voor verdere opvolging. In elk scenario delen we de verstrekte informatie met de oorspronkelijke melder, die daarop kan reageren.

Als de verweerder toestemt, voegen we een overzicht van de genomen maatregelen toe aan het oordeel op de website. We vermelden of er sprake is van een gedeeltelijke of volledige implementatie van de aanbevolen maatregelen. Die toevoeging aan het oordeel biedt inzicht in de mate waarin de niet-bindende oordelen van de Geschillenkamer worden opgevolgd en versterkt zo de effectiviteit en gezaghebbendheid ervan.



Bewustwording, onderzoek, monitoring en advies

Naast het specifieke mandaat om discriminatieklachten te behandelen via bemiddeling en oordeelsvorming, heeft het Vlaams Mensenrechteninstituut ook de verantwoordelijkheid om alle mensenrechten te beschermen en bij te dragen aan bewustwording, onderzoek, monitoring en advies over mensenrechten. Op die manier vertalen we de universele mensenrechten naar de Vlaamse (beleids)context, om zowel de kennis en het inzicht over mensenrechten te bevorderen als het maatschappelijke draagvlak te versterken. In 2024 schreven we verschillende adviezen, zowel op vraag van de overheid als op eigen initiatief, gaven we gastcolleges, rapporteerden we en startten we de eerste onderzoeken op. Daarnaast lag de focus in 2024 ook op de interne kennisopbouw en -uitwisseling binnen het instituut om op die manier alle diensten te versterken.

Adviezen

Het Vlaams Mensenrechteninstituut adviseert vanuit een brede mensenrechtenbenadering over beleidswerk. Zo analyseren we belangrijke regelgeving en besluitvorming. Het instituut is bevoegd om op eigen initiatief, of op verzoek van overheden, onafhankelijke en gemotiveerde adviezen, aanbevelingen, voorstellen en

verslagen op te stellen en te publiceren.²¹ Het afgelopen jaar verfijnden we de procedure en methode die we hanteren om adviezen op te stellen. Hieronder volgt een overzicht van de adviezen die onze adviseurs mensenrechten hebben opgesteld.

Advies over het ontwerp van ministerieel besluit tot vaststelling van een aanvraagformulier voor het aanvragen van redelijke aanpassingen

Er liep een regelgevend traject om het Decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid van 10 juli 2008 op verschillende punten te wijzigen. Het ontwerp van decreet regelde de modaliteiten van aanvragen tot redelijke aanpassingen, waaronder de termijnen en een facultatief aanvraagformulier. Het Vlaams Mensenrechteninstituut kreeg op 12 januari 2024 de vraag om advies te geven over een ontwerp van ministerieel besluit dat een modelformulier voor redelijke aanpassingen vaststelt.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut ging na of het modelformulier dat in het ontwerp van MB is opgenomen in overeenstemming is met het bestaande regelgevende kader, zoals onder meer het verdrag van 13 december 2006 van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, de richtlijn 2000/78/EG van de Raad van de Europese Unie van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor de gelijke behandeling in arbeid en beroep en de implementatie daarvan in de Vlaamse decreetgeving.

²¹ Art. 9 VMRI-Oprichtingsdecreet.

Advies over het voorontwerp van decreet tot oprichting en regeling van het Vlaams Meldpunt voor Grensoverschrijdend Gedrag

Het Vlaams Mensenrechteninstituut bracht een advies uit over het voorontwerp van decreet tot oprichting en regeling van het Vlaams Meldpunt voor Grensoverschrijdend Gedrag. Dat voorontwerp bepaalt de oprichting van een onafhankelijk Vlaams Meldpunt voor Grensoverschrijdend Gedrag, dat ontstaat vanuit een structurele samenwerking tussen het meldpunt Agentschap Justitie en Handhaving en het Vlaams Mensenrechteninstituut. Het decreet bepaalt bovendien de oprichting, doelstellingen, opdrachten en werkingsmodaliteiten van het meldpunt en wijzigt het mandaat en de bevoegdheden

Advies over de beslissing van de Vlaamse Regering over het gelijkekansen- en diversiteitsbeleid van de Vlaams overheid

Voor de Vlaamse overheid is het beleid rond gelijke kansen, diversiteit en inclusie op de werkvloer vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 24 december 2004 houdende maatregelen ter bevordering en ondersteuning van het gelijkekansen- en diversiteitsbeleid in de Vlaamse administratie. Het Vlaams Mensenrechteninstituut gaf advies over een ontwerpbesluit dat dat besluit wijzigt. Daarnaast wijzigt dat ontwerpbesluit het besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 houdende vaststelling van de rechtspositie van het personeel van de

van het Vlaams Mensenrechten-instituut hieromtrent. Het Vlaams Mensenrechten-instituut toetste het voorontwerp aan het algemeen mensenrechtelijk kader, in het bijzonder het recht op eerbiediging van het privéleven en het verbod op discriminatie. Daarnaast ging het na wat de gevolgen van het voorontwerp zijn voor zijn eigen mandaat en bevoegdheid op basis van de Principes van Parijs over de werking van onafhankelijke mensenrechteninstellingen.

diensten van de Vlaamse overheid. Het instituut ging na of het ontwerpbesluit in overeenstemming is met het bestaande regelgevende kader, zoals het onder meer wordt gevormd door het verdrag van 13 december 2006 van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, de richtlijn 2000/78/EG van de Raad van de Europese Unie van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor de gelijke behandeling in arbeid en beroep en de implementatie daarvan in de Vlaamse decreetgeving.

Advies over het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering ter uitvoering van het Gelijkekansendecreet

In Vlaanderen is de basis van het beleid rond gelijke kansen vastgelegd in het Decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid van 10 juli 2008. De Vlaamse Regering keurde het voorontwerp van besluit tot uitvoering van dat decreet principieel goed op 22 december 2023 en vroeg het instituut om advies. We gingen na of het voorontwerp in overeenstemming was

met het bestaande regelgevende kader, zoals de Europese antidiscriminatie-richtlijnen, het verdrag van 7 maart 1966 inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie, het verdrag van 18 december 1979 inzake de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen en het verdrag van 13 december 2006 inzake de rechten van personen met een handicap.

Advies VN-verdrag rechten van ouderen

In 2024 kwam de Open-Ended Working Group on Ageing van de Verenigde Naties bijeen om de noodzaak van een apart VN-verdrag ter bevordering van ouderenrechten te bespreken. Samen met diverse organisaties riep België op om dat VN-verdrag actief te steunen. We schreven dit advies in lijn met ons mandaat om de toetreding tot en bekrachtiging van internationale mensenrechtenverdragen te stimuleren.

Het advies benadrukt het belang van een juridisch kader dat specifiek ingaat op de uitdagingen en discriminatie waarmee ouderen geconfronteerd worden. Het instituut pleit voor een versterkte bescherming van ouderenrechten, met bijzondere aandacht voor thema's zoals leeftijdsdiscriminatie, toegang tot zorg, sociale inclusie, en economische rechten. Er is daarbij nood aan sensibilisering, participatie van ouderen in beleidsvorming, en een brede aanpak en opvolging over alle beleidsdomeinen heen.

Analoog aan eerdere verdragen over rechten van specifieke groepen, zoals het Kinderrechtenverdrag en het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, pleit het Vlaams Mensenrechteninstituut voor een specifiek verdrag voor de rechten van ouderen. Een dergelijk verdrag is nodig om de fundamentele uitdagingen op lange termijn te realiseren. Het zou ingrijpende veranderingen teweeg kunnen brengen in wetgeving en praktijk, en een gestructureerd mechanisme bieden voor monitoring en opvolging van rechten van ouderen, waardoor een gedeelde verantwoordelijkheid voor de rechten van ouderen in elke dimensie van de samenleving mogelijk wordt.



Rapportering en monitoring

Het Vlaams Mensenrechteninstituut heeft het afgelopen jaar ook bijgedragen aan een aantal internationale rapportages.

Europees Sociaal Handvest

Zo heeft het instituut een parallel rapport ingediend bij het Europees Comité voor sociale rechten over de uitvoering en aanvaarding van het Europees Sociaal Handvest (hierna: ESH), naast het rapport dat België in maart indiende. Het instituut heeft zo gereageerd op artikel 23 van het ESH dat gaat over het recht van ouderen op sociale bescherming. Dat artikel is nog niet door België geratificeerd, en valt binnen de Vlaamse bevoegdheden. Gezien de dringende behoefte aan aangepaste

woonomstandigheden voor ouderen, pleit het Vlaams Mensenrechteninstituut in dit rapport, net zoals in ons al gepubliceerde advies ouderenrechten, om artikel 23 van het ESH in zijn geheel te aanvaarden. Aangepaste huisvesting voor ouderen waarborgen, is niet alleen een kwestie van mensenrechten, maar draagt bij aan een inclusieve samenleving waarin iedereen de kans krijgt om waardig en onafhankelijk te leven.

VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap

Daarnaast startte in 2019 de tweede rapportageprocedure in het kader van het verdrag van 13 december 2006 van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap voor België. Het instituut koos ervoor te focussen op problematieken die al in de adviespraktijk

werden uiteengezet en diende een beperkt parallel rapport in waarmee we een aantal zaken onder de aandacht van het comité brachten, waaronder ons advies over het persoonsvolgend budget.

In augustus 2024 vonden de besprekingen van het rapport van België plaats in Genève. Het Vlaams Mensenrechteninstituut koos ervoor om op te treden als observator. Nadat het verschillende overheden, mensenrechteninstellingen en middenveldorganisaties had gehoord, publiceerde het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap in

september zijn opmerkingen en aanbevelingen voor België. Het instituut maakte een analyse van de opmerkingen die mee de basis zullen vormen voor de werking van het instituut rond handicap voor de komende jaren. We maakten alvast een verslag om burgers en overheden te informeren over de slotopmerkingen.

ENNHRI Rule of Law-rapport & FRA

Het Vlaams Mensenrechteninstituut droeg het afgelopen jaar ook bij aan ENNHRI's Rule of Law-rapport over de rechtsstaat in Europa. De thema's die we behandelden, gingen over de impact van beleid over veiligheid op mensenrechten, checks-and-balances en het niet-uitvoeren van vonnissen. Het instituut werkte daarvoor samen met het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens, Unia, Myria, het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale

uitsluiting en de Centrale toezichtsraad voor het gevangeniswezen. Daarnaast leverde het instituut een bijdrage voor een rapport van de European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) over nationale mensenrechtenactoren. Het instituut gaf ook input voor het rapport van de Hoge Commissaris voor Mensenrechten van de Verenigde Naties over de bestrijding van discriminatie, geweld en schadelijke praktijken tegen intersekse personen.

Onderzoek en monitoring

In 2024 hebben we een beleid ontwikkeld over hoe we monitoring en onderzoek binnen het instituut aanpakken. De ambitie is om een systeem van dataverzameling en -analyse te ontwikkelen dat het instituut in staat stelt om gefundeerde uitspraken te doen over de toestand en evolutie van mensenrechten in Vlaanderen. Het onderzoeksbeleid steunt op 4 strategische pijlers: monitoring, thematisch onderzoek, toegankelijkheid en verspreiding, en de jaarlijkse publicatie van de stand van zaken van mensenrechten in Vlaanderen.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut voert verder studies uit – of laat ze uitvoeren – die nodig zijn voor de uitvoering van zijn mandaat. In het najaar van 2024 zijn verschillende onderzoeksprojecten opgestart.

Zo ontving het Vlaams Mensenrechteninstituut 17 klachten en meldingen in 2024, van erg breed tot zeer specifiek, over de invulling en uitvoering van de levensbeschouwelijke neutraliteit van publieke diensten en de impact daarvan op personen die levensbeschouwelijke symbolen dragen. Als reactie daarop voerden we een onderzoek uit dat enerzijds de mensenrechtelijke regels rond beperkingen op levensbeschouwelijke symbolen in kaart bracht en, anderzijds, een stand van zaken gaf over de invulling van het concept van de levensbeschouwelijke neutraliteit bij de Vlaamse overheid, de Vlaamse lokale overheden en het Vlaamse officiële onderwijs. Daarnaast droeg het instituut ook bij aan een VVSG-onderzoek naar het neutraliteitsbeleid van lokale besturen, waarvan we de bevindingen meenemen in onze eigen onderzoekswerking.

Daarnaast startte het instituut in het najaar van 2024 de voorbereidingen voor een grootschalig surveyonderzoek naar de rechten van ouderen in Vlaanderen. Met dat onderzoek willen we inzicht krijgen in de situatie van ouderen en de uitdagingen waar ze mee kampen, bekeken vanuit 2 leeftijdsgroepen: burgers van 65 jaar en ouder, en burgers tussen 18 en 65 jaar. Het richt zich op de mate waarin stereotypen, vooroordelen en discriminatie op basis van leeftijd aanwezig zijn bij de Vlaamse bevolking. Daarnaast onderzoeken we of ouderen worden gezien als actieve burgers of gereduceerd tot passieve zorgontvangers. Het onderzoek belicht ook attitudes ten aanzien van ouderenzorg, administratieve geletterdheid, vervoersarmoede en sociale participatie. In december 2024 hebben we de vragenlijsten voor het onderzoek afgerond. De dataverzameling vindt plaats in januari-februari 2025, gevolgd door analyse en rapportering. De resultaten van dit onderzoek zullen we in de loop van 2025 publiceren en zullen bijdragen aan een beter begrip van ouderenrechten in Vlaanderen.

Het instituut droeg ook bij aan verschillende onderzoeksprojecten zoals onder andere de COMMunity-projecten (KU Leuven) in verband met mensenrechten en het FAIR-onderzoeks-project van het VUB Center for Fundamental Rights.

Daarnaast werd het instituut lid van de Werkgroep Statistieken van de Interministeriële Conferentie Handicap. Het instituut neemt ook deel aan de bijeenkomsten en draagt actief bij aan de ontwikkeling van een monitoringsinstrument dat statistieken over personen met een handicap documenteert.

Bewustwording

Na de reportage 'Godvergeten' op de VRT richtte de Kamer van Volksvertegenwoordigers in oktober 2023 een parlementaire onderzoekscommissie op en het Vlaams Parlement een bijzondere commissie. Die commissies moesten onderzoek doen naar en aanbevelingen formuleren over het (seksuele) misbruik binnen enerzijds de Kerk en anderzijds voornamelijk de onderwijs- en welzijnsinstellingen.

Vanuit de commissies kwam de vraag om de 207 getuigenissen die de federale Ombudsman had gekregen van mensen die misbruik hebben ervaren of er getuige van waren, te bundelen in een getuigenboek en de aanbevelingen hierin op te nemen. Het doel was om op die manier ook de stem van de slachtoffers zelf, en hun getuigen, mee te nemen in de uiteindelijke aanbevelingen. Het Vlaams Mensenrechteninstituut heeft samen met het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens, het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen het getuigenissenboek 'Gebroken Levens' geschreven. Op 28 mei 2024 hebben we dat voorgesteld in aanwezigheid van verschillende slachtoffers, getuigen, en de leden van de commissies.

Uit de getuigenissen bleek dat de gevolgen van misbruik vaak nog altijd aanwezig zijn, zowel in het leven van wie het heeft meegemaakt als van anderen in hun omgeving. Daarnaast deden de mensen die getuigden verschillende aanbevelingen. Zo werd het belang benadrukt van voldoende financiering en levenslange zorg op maat, een schadefonds of vergoeding, en het blijven optreden tegen misbruik en geweld door de gehele samenleving.

Verder hebben we in het najaar van 2024 een handreiking over 'vrijheidsbeperkende maatregelen in de ouderenzorg met respect voor mensenrechten' voorbereid, die we begin 2025 finaal zullen afwerken. In die handreiking benadrukken we dat de autonomie van ouderen centraal moet staan en dat hun veiligheid niet altijd boven hun vrijheid moet

worden geplaatst. In dat verband belichten we de positieve beweging richting fixatiearme zorg, net als de voordelen die daarmee gepaard gaan. Het instituut wijst in de handreiking op enkele aandachtspunten voor de overheid en de zorgsector. Om de handreiking voor te bereiden hebben we literatuur geraadpleegd, en hebben we overlegd met verschillende relevante actoren, zoals Zorgnet Icuuro, de Vlaamse Ouderenraad, de VVSG, de onderzoeksgroep LUCAS aan de KU Leuven, de Vlaamse zorgambassadeur en enkele woon-zorgcentra.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut heeft in 2024 ook regelmatig samengewerkt met instellingen van het hoger onderwijs. Zo zijn we meerdere keren uitgenodigd om gastcolleges te verzorgen in verschillende steden in Vlaanderen, onder meer aan de Karel de Grote Hogeschool, de Thomas More Hogeschool, de Universiteit Antwerpen, en de Universiteit Gent. Bij die gastcolleges kregen de studenten uitleg over de werking van het instituut. Ook gaf het instituut presentaties over het recht op huisvesting voor de opleiding Vastgoed aan de HoGent. Tot slot trok het Vlaams Mensenrechteninstituut naar de Katholieke Universiteit Leuven, waar we de brede werking van organen voor gelijke behandeling presenteerden en de concrete werking van de Geschillenkamer toelichtten aan de hand van specifieke casussen.

Eind 2023 heeft de Vlaamse regering het Vlaams Mensenrechteninstituut voorgedragen als deelnemer aan het interfederaal coördinatiemechanisme voor de bestrijding van antisemitisme en we namen die rol in 2024 ook op door specifiek betrokken te zijn bij de werkgroep rond onderwijs en opvoeding. In het kader daarvan nam het instituut ook deel aan een opleiding antisemitisme van het coördinatiemechanisme met de Organisatie voor Veiligheid en Samenwerking in Europa (OSCE) en het Bureau voor Democratische Instellingen en Mensenrechten (ODIHR).

Memorandum

Naast adviezen publiceerde het instituut in aanloop naar de verkiezingen van 2024 een memorandum met een reeks aanbevelingen om mensenrechten stevig te verankeren in het Vlaamse beleid. Het memorandum is bedoeld voor beleidsmakers, als richtinggevend document over mensenrechten en benadrukt hoe die een essentiële rol spelen in het versterken van een inclusieve en rechtvaardige samenleving voor de toekomst. Huidige uitdagingen zoals digitalisering, vergrijzing en de inclusie van personen met een handicap, vragen om een geïntegreerde mensenrechtenbenadering. We roepen

beleidsmakers op om mensenrechten expliciet te integreren in beleid en regelgeving, met bijzondere aandacht voor thema's als ouderenrechten en de impact van artificiële intelligentie. Naast inhoudelijke prioriteiten benadrukt het memorandum ook de nood aan structurele veranderingen. Om het mensenrechtenlandschap verder te consolideren is intensieve samenwerking met andere nationale en internationale instellingen nodig. De ambitie om een A-status te behalen volgens de internationale standaarden is daarbij een belangrijke doelstelling.

Internationale werking

Het Vlaams Mensenrechteninstituut knoopte in 2024 relaties aan met binnenlandse en buitenlandse mensenrechteninstellingen. Zo heeft het instituut een aanvraag voorbereid om geassocieerd lid te worden van het Europees Netwerk voor Nationale Mensenrechteninstellingen (ENNHRI), in afwachting van een aanvraag voor accreditatie als mensenrechteninstelling bij de wereldwijde alliantie van nationale mensenrechteninstellingen (GANHRI). Ook voor die laatste accreditatie hebben we voorbereidende stappen ondernomen.

Daarnaast verschenen in 2024 twee nieuwe EU-richtlijnen voor organen voor gelijke behandeling (2024/1499 en 2024/1500). Het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen, de FOD Justitie (op federaal niveau) en het Agentschap Binnenlands Bestuur (op Vlaams niveau) voeren

in België het voorbereidende werk voor de omzetting van die richtlijnen uit. Het instituut nam deel aan de werkgroepen die werden georganiseerd rond de omzetting van de richtlijn.

Daarnaast legden we contacten met het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken en met de Vlaamse diplomatieke vertegenwoordigers in het buitenland. Het instituut was ook aanwezig bij het netwerkmoment tijdens de terugkeerdagen van de Vlaamse diplomaten. Bovendien tekenden we present voor de jaarlijkse legal seminar van de Europese Commissie rond gendergelijkheid en non-discriminatie, waar vertegenwoordigers van overheden, organen van gelijke behandeling, experts, academici et cetera. samenkwamen om de laatste ontwikkelingen op het vlak van non-discriminatie en andere mensenrechten te bespreken.

Ondersteunende diensten

Het Vlaams Mensenrechteninstituut streeft ernaar een goed presterende, financieel gezonde en kennisgedreven organisatie te zijn die breed bekend is. We hechten daarbij belang aan een open en collegiale werkcultuur en baseren onze werking op een mensenrechtenbenadering waar inclusiviteit, non-discriminatie, transparantie en participatie kernwaarden uitmaken in al onze processen.

We creëren een werkomgeving waar prestaties, kennis en welzijn samenkomen, en doen dat sinds het afgelopen jaar op een nieuwe locatie. Het Vlaams Mensenrechteninstituut verhuisde in 2024 van het Ellipsgebouw naar het Marie-Elisabeth Belpairegebouw op de

Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel. Professioneel en efficiënt werken vormt de basis van onze werking, ondersteund door processen en kaders die output faciliteren, financiële transparantie waarborgen en een coherent communicatiebeleid bevorderen.

Personeelsbeleid

In 2024 bereikte het Vlaams Mensenrechteninstituut een maximale personeelsbezetting van 39 medewerkers. De afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling telt inmiddels 10 bemiddelaars, van wie er 3 in 2024 zijn gestart. De afdeling Bewustwording, Onderzoek en Advies verwelkomde 7 nieuwe medewerkers, onder wie 3 adviseurs mensenrechten, 2 adviseur-onderzoekers, een adviseur bewustwording en een data-analist, waarmee het team op 10 komt. De afdeling Bedrijfsvoering breidde uit met een administratief medewerker. De Geschillenkamer versterkte haar team met 2 referendarissen, een griffier en 2 bijzitters, waardoor er nu 4 medewerkers en 7 effectieve leden aan verbonden zijn. In 2024 verwelkomden we ook stagiairs, wat leidde tot de ontwikkeling van een stagebeleid dat we begin 2025 afronden.

Daarnaast ging het instituut een samenwerking aan met een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Een risicoanalyse rond psychosociaal welzijn, veiligheid, hygiëne en ergonomie resulteert begin 2025 in een globaal preventieplan. Ook stelde het instituut een preventieadviseur psychosociale risico's aan en een vertrouwenspersoon. Het instituut introduceerde een deontologische code om

richtlijnen te geven voor integer handelen en om een cultuur van waarden en normen te ondersteunen. Die code sluit aan bij het Bestuurlijk Handvest, het Oprichtingsdecreet en de Rechtspositieregeling.

Als continu lerende organisatie investeert het instituut in individuele leertrajecten en organisatiebrede professionalisering. Kennisdeling tussen de medewerkers vindt zowel binnen als over afdelingen heen plaats. Een nieuw evaluatiekader, dat we doorlopen in een jaarlijkse cyclus, stimuleert een cultuur van professionaliteit, dialoog, reflectie en samenwerking.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut streeft daarnaast naar een organisatiecultuur waarin elke achtergrond, mening en overtuiging een stem heeft. We vinden het belangrijk om wat we naar buiten uitdragen, ook binnen onze eigen organisatie toe te passen. Wij willen de samenleving zo goed mogelijk weerspiegelen en willen onze organisatie verrijken met mensen met verschillende achtergronden en perspectieven. Gelijke kansen, diversiteit en inclusie zijn de leidraad in onze dagelijkse werking en ons personeelsbeleid.

Financiën

Het Vlaams Mensenrechteninstituut beschikte in 2024 over een budget van 4.900.000 euro, gefinancierd door een overheidsdotatie van 4.387.000 euro, waarvoor we verantwoording afleggen aan het Vlaams Parlement. Voor de nieuwe bevoegdheden op het vlak van grensoverschrijdend gedrag werd eind 2024 bijkomend 234.000 euro ter beschikking gesteld. Het Rekenhof controleert jaarlijks de rekeningen, terwijl een bedrijfsrevisor tweemaal per jaar een audit uitvoert op de administratieve en boekhoudkundige organisatie, interne beheersing en sociale balans. De bedrijfsrevisor controleerde de financiële staten en de raad van bestuur keurde

die goed. Naast de wettelijk voorgeschreven controle-opdrachten rond de financiële rapportering, controleert de bedrijfsrevisor tweemaal per jaar de gehele administratieve en boekhoudkundige organisatie, de interne beheersing, de sociale balans en alle specifieke regels die gelden voor het instituut. Op advies van de bedrijfsrevisor hebben we financiële werkstromen in 2024 verder gedigitaliseerd en geautomatiseerd. We zetten een robuuste back-up op voor factuurbetalingen en professionaliseerden het aankoopbeleid. Tegelijk introduceerden we een regelmatige en transparante budgetafstemming.

ICT en compliance

Naast de voorbereidingen voor de automatisering van onze financiële stromen ontwikkelden we in 2024 ook diverse kaders en procedures, zoals de interne beklagprocedure en het AVG-beleid. Ook hebben we het registratie- en dossieropvolgingssysteem verder uitgebouwd om een efficiënte opvolging en een

vlotte doorstroom van dossiers te ondersteunen, evenals gerichte rapportering. In 2025 richten we ons op verfijningen en aanpassingen, zodat we de beoogde functionaliteiten en rapporteringsnoden volledig realiseren en onze processen nog efficiënter worden.

Communicatie

In 2024 lag de focus op het versterken van de zichtbaarheid en het verder positioneren van het Vlaams Mensenrechteninstituut. Midden april voerden we een nieuwe huisstijl in en kreeg de website een vernieuwde uitstraling. Het instituut bereikte in 2024 ruim 68.000 bezoekers via de website. Tegelijkertijd werkten we achter de schermen verder aan optimalisaties. In 2025

zullen we een nieuwe website lanceren met een laagdrempeliger meldingsformulier, een vernieuwd contactformulier en uitgebreide databanken voor publicaties van het instituut en de oordelen van de Geschillenkamer. De website zal ook meer informatie bevatten over mensenrechten en bewustwording.



Vlaams
Mensenrechten
Instituut

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

David Stevens

Directeur van het Vlaams Mensenrechteninstituut

Vormgeving

Michel Wouters

Corporate Cannibal

Het jaarverslag is digitaal te raadplegen via
vlaamsmensenrechteninstituut.be/publicaties.

Een gedrukte versie kan op vraag.

Vlaams Mensenrechteninstituut

Hoofdzetel: Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel

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

contact@vmri.be

www.vlaamsmensenrechteninstituut.be