De Geschillenkamer

Oordeel 2025-17 van 19 juni 2025

Zaak 2025-0002

Indiener klacht: [...]
vertegenwoordigd door [...]

Verweerder: De Lijn

Inhoud

Procedure 3
Feiten 4
Standpunt indiener klacht 5
Standpunt verweerder 6
Beoordeling door de Geschillenkamer 8
I. Directe discriminatie en intimidatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming .. 9
A. Algemene beginselen 9
1. Directe discriminatie 9
2. Intimidatie 10
B. Begin van bewijs 11
II. Zorgvuldige behandeling van de discriminatieklacht 12
A. Algemene beginselen 12
B. Gebrek aan opvolging en terugkoppeling 13
Oordeel van de Geschillenkamer 15
Aanbevelingen van de Geschillenkamer 16

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Yves Thiery, bijzitter Sarah Lambrecht en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 10 januari 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 25 maart 2025.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 24 februari 2025.

De indiener van de klacht maakte geen gebruik van de mogelijkheid om een antwoord in te dienen op ten laatste 25 maart 2025.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 21 mei 2025.Op de hoorzitting waren beide partijen aanwezig. De vertegenwoordiger van de indiener van de klacht was aanwezig. De Lijn werd vertegenwoordigd door drie personeelsleden en advocaat L. Janssens.

Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillenkamer over een aantal aspecten bijkomende informatie opgevraagd bij de verweerder overeenkomstig artikel 19 van het Besluit samenstelling en procedure Geschillenkamer. Deze heeft bijkomende informatie bezorgd op 21 mei 2025. De indiener van de klacht heeft zijn standpunt over de bijkomende informatie bezorgd aan de Geschillenkamer op 12 juni 2025.

De Lijn heeft voor een aantal stukken die het als bijkomende informatie heeft aangeleverd (stukken 11, 12, 14 en 15) de vertrouwelijke behandeling gevraagd, overeenkomstig artikel 19, derde lid van het Besluit samenstelling en procedure Geschillenkamer. Stukken die de Geschillenkamer vertrouwelijk acht, kunnen door de tegenpartij enkel ingekeken worden op het Secretariaat van de Geschillenkamer. Ze worden niet, zoals andere stukken, opgestuurd aan

de tegenpartij. Omdat deze stukken inzage geven in verschillende interne bedrijfsprocessen van De Lijn en de bekendmaking ervan een impact zou kunnen hebben op de integriteit en effectiviteit van de controles en klachtenbehandeling door De Lijn, aanvaardt de Geschillenkamer dat deze vertrouwelijk behandeld worden.

Een klacht wordt pas doorgestuurd naar de Geschillenkamer nadat een (poging tot) bemiddeling is doorlopen bij de afdeling Eerstelijnsdienst en Bemiddeling van het Vlaams Mensenrechteninstituut.[1] Omwille van de vertrouwelijkheid van de bemiddeling mag de Geschillenkamer niet geïnformeerd worden over wat er zich tijdens de bemiddeling heeft afgespeeld.[2]

De Geschillenkamer beslist daarom om een onderdeel van een stuk te weren, omdat dat onderdeel inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaat (pagina's 5 tot en met 7 van stuk 8 bij het standpunt van de verweerder). Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met dit onderdeel van het stuk geen rekening houdt bij haar beoordeling.

Feiten

De indiener van de klacht stapte op 11 mei 2023 op een bus van De Lijn, de verweerder in deze zaak. Medewerkers van De Lijn gaven hem toen een boete.

Diezelfde dag verzond de indiener van de klacht een mail naar de klantendienst van De Lijn over het voorval. Daarin gaf hij aan dat hij onbeleefd en respectloos behandeld was, dat dit niet de eerste keer was en dat hij intimidatie ervoer telkens hij de bus nam. Hij schreef verder dat een vorige controleur gezegd had dat Afrikanen nooit betalen voor de bus. Op 22 mei 2023 antwoordde De Lijn dat alle controleurs vriendelijk en professioneel moeten zijn tegen alle klanten en dat De Lijn geen discriminatie tolereert. De Lijn bood verontschuldigingen aan voor het incident zoals de indiener van de klacht het beschreef en gaf aan dat het verslag van het incident aan de leidinggevende van de betrokken controleur was bezorgd. Het antwoord onderstreepte ten slotte dat alle reizigers

[1] Art. 13, § 5 VMRI-decreet.
[2] Art. 13, § 4 VMRI-decreet.

steeds over een geldig ticket moeten beschikken voor ze op de bus stappen en dat ze best vooraan opstappen als ze hun ticket contactloos willen betalen.

Op 2 augustus 2023 mailde een vriend van de indiener van de klacht de klantendienst van De Lijn om aan te geven dat dit voor hen niet volstond als reactie op racistisch gedrag. Volgens hem moesten de betrokken controleurs gesanctioneerd worden en moest de boete voor de indiener van de klacht geseponeerd worden. Op 4 augustus 2023 kreeg hij antwoord van de klantendienst van De Lijn. Dit antwoord herhaalde dat discriminatie in de organisatie niet getolereerd werd en lichtte het beleid toe om dit te realiseren. Verder stelde het elke melding over racisme zeer ernstig te nemen maar geen verdere details te mogen meegeven over de opvolging van de klacht omwille van privacywetgeving. Voor de boete verwees de klantendienst de indiener van de klacht door naar de deurwaarder omdat deze de boete verder opvolgde. Op 7 augustus 2023 antwoordde de vriend van de indiener van de klacht dat dit antwoord niet kon volstaan als reactie op een racistisch incident.

De klacht wordt op 10 januari 2025 aan de Geschillenkamer bezorgd.

Standpunt indiener klacht

Volgens de indiener van de klacht is hij al meermaals onterecht beboet door controleurs van De Lijn omwille van zijn Kameroense afkomst, en deden de controleurs daarbij discriminerende en racistische uitspraken. Van het voorval op 11 mei 2023 was zijn vriend getuige. Hij was ingestapt langs de achterkant van de bus en ging naar voor met zijn betaalkaart om te betalen. De controleur gaf hem een boete voor hij kon betalen en was daarbij onbeleefd en respectloos. Heel wat anderen stapten diezelfde dag ook achteraan in en dat gebeurt vaker op drukke momenten. Enkel hij kreeg een boete. Bij een vorig voorval kreeg hij een boete ook al had hij toen per sms betaald. De controleur had toen gezegd dat Afrikanen nooit betalen voor de bus.

De indiener van de klacht heeft de dag zelf een mail gezonden naar De Lijn over de discriminatie die hij ervoer. Hij vond dat hij daarop een ontwijkend en nutteloos antwoord ontving.

Standpunt verweerder

De Lijn stelt dat er geen sprake was van enige vorm van discriminatie op grond van nationaliteit, afkomst, nationale of etnische afstamming, zogenaamd ras of huidskleur overeenkomstig het Gelijkekansendecreet.

Tijdens de controle op 11 mei 2023 was de indiener van de klacht achteraan de bus opgestapt zonder geldig vervoersbewijs, zoals hij zelf aangeeft. De boete was volgens De Lijn daaraan te wijten en stond dus los van zijn beschermde persoonskenmerken. De Lijn controleert steekproefsgewijs op de bussen of reizigers een geldig vervoersbewijs hebben. Als zij dat niet hebben, schrijven de controleurs een boete uit. Alle reizigers zonder geldig vervoersbewijs (behalve personen in een rolstoel of met een kinderwagen) moeten vooraan opstappen om te betalen met hun betaalkaart.[3] De indiener van de klacht zou op de hoogte moeten zijn van deze regels. Hij liep immers al meerdere boetes op in de afgelopen jaren (vijf keer tussen 15 oktober 2019 en 12 februari 2024) en ontving daarbij steeds een folder met de relevante regels. Geen van deze boetes werd ooit betwist. Er is dus geen ongunstige behandeling op grond van persoonskenmerken van de indiener van de klacht. De boetes waren steeds het resultaat van het ontbreken van een geldig vervoersbewijs bij de indiener van de klacht.

De Lijn wijst er verder op dat de indiener van de klacht niet preciseert wat er gezegd zou zijn geweest of welke handelingen zouden zijn gesteld, behalve de weigering om hem alsnog te laten betalen voor een vervoersbewijs. Uit navraag bij de controleurs blijkt dat zij zich de indiener van de klacht, zijn vriend en het aangehaalde voorval niet kunnen herinneren. De indiener van de klacht was niet de enige persoon die tijdens de controle gesanctioneerd was wegens een gebrek aan een geldig vervoersbewijs. Dat blijkt uit de processen-verbaal die toen werden opgemaakt. Van de twee andere personen die toen een boete kregen, heeft één de Belgische en één de Tanzaniaanse nationaliteit.

[3] Dit in overeenstemming met artikels 2 en 7 Besluit van de Vlaamse Regering van 16 september 2022 tot bepaling van de reisvoorwaarden en de regels voor de handhaving ervan door de VVM-De Lijn, *BS* 6 december 2022 en artikel 6.1.4 van de toen geldende algemene reisvoorwaarden (gelding vanaf 1 september 2022).

De getuigenverklaring van de vriend van de indiener van de klacht is volgens De Lijn om verschillende redenen niet geloofwaardig. Zijn verklaring dat enkel de indiener van de klacht een boete kreeg, klopt niet. De vriend verwijst naar een generaliserende racistische uitspraak die tijdens de controle op 11 mei 2023 zou zijn gedaan. Volgens de eerste klacht van de indiener van de klacht zou die echter in het verleden gedaan zijn. Hun verklaringen zijn dus niet consistent. De vriend meldde zich pas nadat de gerechtsdeurwaarder tussenkwam om de boete te innen en wordt niet vermeld in de oorspronkelijke klacht. Hij geeft aan dat hij mee de oorspronkelijke klacht heeft opgesteld. Dat is opmerkelijk want die klacht is in het Engels opgesteld en ingediend bij De Lijn binnen het halfuur na het proces verbaal. De vriend geeft aan dat hij ook geen ticket had en dat de indiener van de klacht voor hen beiden zou betalen. Het is vreemd dat hij geen boete zou hebben gekregen terwijl de indiener van de klacht wel een boete kreeg en dat de vriend daar geen enkele melding van maakt in zijn verklaring. Hij vermeldt ook de andere personen die op dat moment een boete krijgen niet. De Lijn twijfelt er daarom aan of die vriend inderdaad aanwezig was tijdens dit incident.

Om dezelfde redenen kan hier volgens De Lijn ook geen intimidatie worden vastgesteld. Er ligt geen geloofwaardig bewijs voor dat de betrokken controleurs expliciet of impliciet een omgeving creëerden die kwetsend of bedreigend was. De indiener van de klacht en zijn vriend stellen dat ook niet in hun verklaringen. De indiener van de klacht is ook na de controle van 11 mei 2023 met De Lijn blijven reizen. De Lijn tolereert geen discriminatie, intimidatie of enige ongewenste behandeling binnen haar organisatie, zoals ook blijkt uit de deontologische gedragscode voor de medewerkers. Uit de manier waarop de klacht werd opgevolgd, blijkt dat de indiener van de klacht niet werd aangetast in zijn waardigheid en dat geen bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving werd gecreëerd.

De Lijn stelt dat er ook geen sprake is van indirecte discriminatie. De indiener van de klacht lijkt het gevoel te hebben gekregen dat hij ongunstiger behandeld wordt door de handhaving van de algemeen geldende reisvoorwaarden. Dat blijkt niet overeen te stemmen met de werkelijkheid. Ook andere personen zonder geldig vervoersbewijs werden immers tegengehouden en beboet.

Ten slotte wijst De Lijn erop dat ze de initiële klacht op 11 mei 2023 ernstig heeft genomen en behandeld via haar gebruikelijke interne klachtenprocedure. De Lijn erkende meteen dat het omschreven gedrag onaanvaardbaar is en bood al voorbarig excuses aan. Vervolgens is de klacht intern verder opgevolgd. Zowel bij het antwoord op 22 mei 2023 als bij het antwoord op 2 augustus 2023 werden de Teamleiders Controle en Planning Controle en Administratieve Boetes voor de betrokken busroute gecontacteerd over het voorval. Op 2 augustus konden de betrokken controleurs zich hierover niets herinneren. Toen werd via de processen verbaal van die controle nagegaan wie beboet werd. De klacht werd dus ernstig genomen en opgevolgd. De Lijn heeft zich binnen de grenzen van de redelijkheid ingespannen om te onderzoeken of er sprake was van ongunstige of ongewenste behandeling van de indiener van de klacht tijdens de controle van 11 mei 2023. Op basis van de overtuigingsstukken in het dossier besloot De Lijn dat sanctionering van de betrokken controleurs niet gepast was. Uit deze klachtenbehandeling blijkt dat De Lijn klachten over discriminatie of racisme ernstig neemt en opvolgt en een veilige, inclusieve dienstverlening nastreeft.

Beoordeling door de Geschillenkamer

Volgens de indiener van de klacht behandelden controleurs van De Lijn hem tijdens meerdere controles minder gunstig dan anderen omwille van zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of etnische of nationale afstamming. Hij stelt ook dat hij op zijn discriminatieklacht een ontwijkend en nutteloos antwoord ontving.

De Geschillenkamer moet onderzoeken of sprake is van een directe discriminatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst of etnische of nationale afstamming en een intimidatie op grond van diezelfde kenmerken (I). Daarnaast moet de Geschillenkamer nagaan of De Lijn de discriminatieklacht onzorgvuldig heeft behandeld (II).

I. Directe discriminatie en intimidatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming

A. Algemene beginselen

1. Directe discriminatie

Een **directe discriminatie** op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming vindt plaats wanneer:

- iemand minder gunstig wordt behandeld dan iemand anders in een vergelijkbare situatie;
- op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming (oorzakelijk verband).[4]

Voor een direct onderscheid op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming bij het aanbieden van diensten, bijvoorbeeld op vlak van mobiliteit, is geen rechtvaardiging mogelijk.[5] Een direct onderscheid op grond van nationaliteit vormt geen discriminatie wanneer daar een objectieve rechtvaardiging voor is. Dit is het geval wanneer het onderscheid een legitiem doel nastreeft en de middelen om dit doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.[6] Als aan die voorwaarden is voldaan, moet ten slotte een afweging worden gemaakt tussen het nadeel voor personen met een of meer beschermde kenmerken en het belang van het nagestreefde doel.

Volgens de indiener van de klacht:

- kreeg hij een boete toen hij langs de achterkant van de bus opstapte;
- terwijl anderen, die niet zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming hebben, in dezelfde omstandigheden geen boete kregen.

[4] Artikel 16, §1 Gelijkekansendecreet.
[5] Artikel 24, §1 Gelijkekansendecreet.
[6] Artikel 16, §1 Gelijkekansendecreet.

Hij stelt verder dat de controleurs daarbij discriminerende en racistische uitspraken deden.

De Geschillenkamer onderzoekt of een directe discriminatie bewezen is in twee stappen. De eerste stap is vervuld als de indiener van de klacht feiten kan aanvoeren die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. In deze zaak moet de indiener van de klacht aannemelijk maken dat hij ongunstig werd behandeld tijdens een of meerdere controles op bussen door De Lijn en dat er een oorzakelijk verband is tussen die behandeling en zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming. Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie kan aanvoeren, moet De Lijn vervolgens kunnen bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.[7]

Voor de vaststelling van een discriminatie is een bewijs van opzet of enige andere specifieke drijfveer van de verweerder niet vereist.[8]

2. *Intimidatie*

Intimidatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming vindt plaats wanneer:

- zich ongewenst gedrag voordoet;
- dat verband houdt met nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming;
- en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.[9]

De indiener van de klacht stelt dat:

[7] Artikel 36, §1 Gelijkekansendecreet.
[8] Artikel 36, §4 Gelijkekansendecreet.
[9] Artikel 17, §1 Gelijkekansendecreet.

- hij al meermaals onterecht beboet is door controleurs van De Lijn omwille van zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming;
- dat dit vergezeld gaat van discriminerende en racistische uitspraken en;
- dat dit een beledigende en kwetsende omgeving creëert voor de indiener van de klacht wanneer hij de bus neemt.

Ook wat betreft de aangevoerde intimidatie moet de indiener van de klacht feiten aanvoeren die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. Hij moet dus aannemelijk kunnen maken dat hij onterecht beboet is omwille van zijn nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming, bijvoorbeeld doordat de controleurs op die momenten discriminerende en racistische uitspraken deden. Als hij dit vermoeden kan aanvoeren, moet De Lijn vervolgens kunnen bewijzen dat er geen sprake is van intimidatie, door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.[10]

B. Begin van bewijs

De Geschillenkamer stelt vast dat de indiener van de klacht ter ondersteuning van zijn versie van de feiten verwijst naar zijn eigen verklaring. Aangezien De Lijn deze versie van de feiten betwist, kan zijn enkele verklaring niet volstaan. Daarnaast legt de indiener van de klacht de verklaring voor van een vriend, die stelt getuige te zijn van de minder gunstige behandeling van de indiener van de klacht en een racistische uitspraak bij de controle op 11 mei 2023. Deze aangevoerde getuige is een goede vriend van de indiener van de klacht en vertegenwoordigt hem in de procedure voor de Geschillenkamer. De vriend zegt ook hem te hebben geholpen bij het indienen van zijn klacht. Aangezien dit de objectiviteit van de getuigenis kan beïnvloeden, moet de Geschillenkamer deze getuigenis met de nodige omzichtigheid behandelen. De Geschillenkamer stelt bovendien vast dat de verklaringen van de indiener en zijn vriend en de verklaringen in de standpunten en op de zitting tegenstrijdigheden bevatten. In het bijzonder wordt een bepaalde aangevoerde racistische uitspraak de ene keer verbonden aan de controle op 11 mei, de andere keer aan een voorgaande controle. Ook blijkt hun bewering niet te kloppen dat de indiener van de klacht als enige een boete kreeg tijdens deze controle. De stukken tonen aan dat drie van de 31 reizigers die op dat moment gecontroleerd werden een boete kregen.

[10] Artikel 36, §1 Gelijkekansendecreet.

Deze verklaringen kunnen dus op zichzelf niet volstaan om aannemelijk te maken dat De Lijn de indiener van de klacht bij de controle van 11 mei 2023 en op andere momenten minder gunstig zou hebben behandeld of geïntimideerd op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming. De indiener heeft ook geen andere elementen kunnen voorleggen die dit kunnen doen vermoeden.

De Geschillenkamer oordeelt daarom dat de indiener van de klacht geen vermoeden van discriminatie aannemelijk maakt, waardoor de bewijslast niet overgaat naar de verweerder.[11] Er kan dan ook geen directe discriminatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming of intimidatie op grond van dezelfde kenmerken worden vastgesteld overeenkomstig het Gelijkekansendecreet.

II. Zorgvuldige behandeling van de discriminatieklacht

A. Algemene beginselen

Volgens de indiener van de klacht was het antwoord op zijn klacht ontwijkend en nutteloos. Tijdens de zitting verduidelijkte de indiener van de klacht verder dat volgens hem een betekenisvolle en tijdige terugkoppeling over zijn klacht en de klacht van zijn vriend ontbrak.

Het discriminatieverbod legt niet enkel op om af te zien van behandelingen die een discriminatie inhouden, maar brengt ook positieve verplichtingen met zich mee. Dat betekent dat voor wie goederen en diensten aanbiedt, er ook plichten bestaan om discriminatie te voorkomen, aan te pakken en, als er melding van gemaakt wordt, deze meldingen zorgvuldig te behandelen.[12] Dat vereist een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht.

De indiener van de klacht moet gehoord worden en betrokken worden bij het onderzoek. De klacht moet binnen een redelijke termijn en vertrouwelijk worden

[11] Artikel 36, §1, Gelijkekansendecreet.
[12] Zie in dezelfde zin bijvoorbeeld: Nederlands College voor de rechten van de mens 25 juli 2024, oordeelnummer 2024-62, § 5.3; Nederlands College voor de rechten van de mens 12 juni 2024, oordeelnummer 2024-52, § 5.3 en Nederlands College voor de rechten van de mens 14 december 2023, oordeelnummer 2023-132, § 5.1.

behandeld. Aan het onderzoek moeten passende maatregelen worden verbonden en over de uitkomst van het onderzoek moet worden teruggekoppeld naar de indiener van de klacht. Als de verweerder op één of meer van deze punten tekort is geschoten, leidt dat tot het oordeel dat de procedurele vereisten van het discriminatieverbod geschonden zijn.[13] De concrete draagwijdte van deze procedurele vereisten staat onder meer in verhouding tot de omvang en de organisatorische en financiële draagkracht van de verweerder.

De manier waarop een klacht afgehandeld wordt, staat los van de uitkomst van het onderzoek. Zo is het dus mogelijk dat de behandeling van de klacht zelf op een met het discriminatieverbod strijdige wijze heeft plaatsgevonden.

B. Gebrek aan opvolging en terugkoppeling

De Geschillenkamer stelt vast dat De Lijn, een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, als de maatschappij die het bus- en tramnetwerk in Vlaanderen uitbaat een grote omvang en draagkracht heeft.[14] De Lijn heeft een interne procedure ontwikkeld om met klachten om te springen en heeft een gedragscode voor medewerkers opgesteld. Daaruit blijkt ontegensprekelijk dat het besef aanwezig is dat medewerkers en klanten correct bejegend dienen te worden.

De Geschillenkamer stelt daarnaast vast dat De Lijn haar controleurs bewust maakt van het verbod op discriminatie, onder meer door haar diversiteitsbeleid, de handleiding voor lijncontroleurs en de deontologische code die controleurs moeten ondertekenen. Uit diezelfde documenten blijkt de verwachting dat controleurs zonder vooroordelen controleren en steeds alle reizigers controleren. De Lijn biedt haar personeel de mogelijkheid opleidingen rond diversiteit te volgen.

De Lijn heeft een afzonderlijk klachtenformulier voor discriminatie zodat dergelijke klachten met de nodige prioriteit behandeld kunnen worden. Interne documentatie van De Lijn stelt dat discriminatieklachten steeds van de

[13] Zie in dezelfde zin bijvoorbeeld: Nederlands College voor de Rechten van de Mens 17 november 2023, oordeelnummer 2023-121, § 5.1.
[14] De missie, taken en bevoegdheden van De Lijn zijn terug te vinden in artikel 3 van het Decreet van 31 juli 1990 betreffende het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn.

klantendienst aan andere diensten van De Lijn bezorgd moeten worden voor verder onderzoek en eventuele maatregelen als gevolg daarvan. De individuele klachten zouden daarbij ook een signaalfunctie krijgen om de ruimere werking te verbeteren. De Geschillenkamer waardeert de inspanningen van De Lijn bij het onderzoek van de klachten en haar transparante communicatie daarover naar de Geschillenkamer.

In dit specifieke geval merkt de Geschillenkamer echter op dat het onderzoek van de klacht een aanzienlijke periode is blijven liggen. De indiener van de klacht contacteerde de klantendienst voor het eerst op 11 mei 2023. De klantendienst heeft toegelicht dat zijn klacht iets trager werd behandeld omdat hij die indiende onder de rubriek ‘andere vraag’ en niet onder de rubrieken ‘boetes’ of ‘Veiligheid, agressie en discriminatie’, waarop doorgaans sneller gereageerd wordt. De Geschillenkamer stelt daarom vast dat het antwoord van de klantendienst op 22 mei 2023 binnen een redelijke termijn bezorgd werd. Bij de behandeling op 22 mei 2023 heeft de klantendienst vastgesteld dat de klacht mogelijke discriminatie of intimidatie aankaartte. De klantendienst heeft verder correct gehandeld door op dat moment de klant een antwoord te bezorgen en de klacht ter opvolging aan de teamverantwoordelijken van de betrokken controleurs te bezorgen.

Vervolgens hebben deze teamverantwoordelijken geen verdere actie ondernomen tot op het moment dat de vriend van de indiener van de klacht deze klacht onderschrijft in een bericht aan de klantendienst van 2 augustus 2023. De klantendienst heeft toen op 2 augustus 2023 opnieuw deze teamverantwoordelijken gecontacteerd. Uit de stukken van De Lijn blijkt dat het eerdere bericht van de klantendienst op 22 mei 2023 ‘niet meteen opgevolgd’ was.

> “Er waren enkele zaken tussengekomen. Toen de controleurs op 03/08/2023 over het voorval bevraagd werden, konden zij het zich niet meer herinneren.”

Doordat deze teamverantwoordelijken het voorval niet onmiddellijk bij de eerste behandeling van de klacht opgevolgd hadden, en doordat er ook elders bij De Lijn geen controle van deze opvolging gedaan wordt, was het onmogelijk geworden nog de nodige informatie te verzamelen voor een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht.

Daarnaast stelt de Geschillenkamer vast dat er geen terugkoppeling was over het gevoerde onderzoek naar de indiener van de klacht of zijn vriend. Een inhoudelijke terugkoppeling over het gevoerde onderzoek maakt onderdeel uit van de klachtprocedure. Dat vereist niet dat De Lijn aan de indiener de inhoud van de gesprekken met betrokken personeelsleden, bepaalde persoonsinformatie van deze personeelsleden of opgelegde sancties moet meedelen. Wel had De Lijn de indiener van de klacht moeten informeren over de concrete genomen stappen om zijn klacht te onderzoeken en tot welke bevindingen dit onderzoek had geleid. Wanneer dit op een discrete wijze wordt aangepakt, hoeft de privacy van betrokken medewerkers niet in het gedrang te komen. Uit de stukken van de zaak blijkt dat De Lijn, behalve een standaardmail, niet in een terugkoppeling heeft voorzien. Tijdens de zitting gaven medewerkers van De Lijn aan dat een dergelijke terugkoppeling heel zeldzaam gebeurt uit privacyoverwegingen. Deze terugkoppeling is echter belangrijk zodat wie discriminatie aankaart, erop kan vertrouwen dat de organisatie zich inzet voor een discriminatievrije dienstverlening en dat een mogelijke discriminatie wordt opgevolgd. Als een concretere terugkoppeling voorzien was, had dit ook kunnen verhinderen dat het onderzoek van de klacht over een langere periode was blijven stilliggen.

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat De Lijn de klachten van de indiener van de klacht en zijn vriend onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld en op dat procedureel vlak het Gelijkekansendecreet heeft geschonden.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer:

- dat er geen directe discriminatie of intimidatie op grond van nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming overeenkomstig het Gelijkekansendecreet kan worden vastgesteld en;

- dat de afhandeling van de klacht onvoldoende zorgvuldig is gebeurd, zodat er op procedureel vlak wel sprake is van een schending van het Gelijkekansendecreet.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

Om de vastgestelde schending te beëindigen, beveelt de Geschillenkamer De Lijn aan:

- als structurele maatregel, te waarborgen dat discriminatieklachten, nadat zij aan de betrokken dienst bezorgd zijn, ook daadwerkelijk onderzocht worden.

- als structurele maatregel, inhoudelijk terug te koppelen naar indieners van klachten over het gevoerde onderzoek, met name over de concrete genomen stappen om de klacht te onderzoeken en de bevindingen waartoe dit onderzoek heeft geleid.

Voorzitter
Yves Thiery

Griffier
Dorien Geeroms