

Oordeel 2026-8 van 13 februari 2026

Zaak 2025-0024

Indienster klacht: [...]

Verweerster: SNT Brugge

Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	3
Standpunt indienster klacht	5
Standpunt verweerster	6
Beoordeling door de Geschillenkamer	8
I. Algemeen.....	8
II. Weigering van redelijke aanpassingen	9
A. Algemene beginselen.....	9
B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving	9
C. Redelijkheid van de aanpassingen	10
D. Onevenredige belasting	11
E. Procedure om redelijke aanpassingen te vragen	11
F. Toepassing	12
1. De toegankelijkheid van de leslokalen	12
2. Het online volgen van lessen	13
Oordeel van de Geschillenkamer	18

De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Yves Thiery, bijzitter Eva Brems en bijzitter Jonas Riemslag, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 24 juni 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 23 oktober 2025.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 26 september 2025
- het antwoord van de indienster van de klacht van 23 oktober 2025.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 15 januari 2026. De indienster van de klacht nam online deel, bijgestaan door haar echtgenoot. De verweerster werd vertegenwoordigd door een personeeslid en advocaat H. Neiryndck.

Feiten

De indienster van de klacht heeft fysieke handicaps, waardoor ze onder andere een rolstoel gebruikt. In juni 2023 schreef zij zich in voor een vak Bakken bij SNT (Stedelijke Nijverheids- en Taalleergangen) Brugge, de verweerster. Ze had toen een gesprek met de leerkracht om redelijke aanpassingen voor haar les te regelen. Ze schreef zich ook in voor een vak Frans.

De tweede week van de lessen, in september, was de lift die ze moest gebruiken defect. Hierdoor kon ze de lessen die week niet volgen. Ze nam contact op met de ombudsdienst van Brugge, die haar aanraade contact op te nemen met de directie van SNT Brugge. Ze vroeg of de lessen georganiseerd konden worden op het gelijkvloers. De directie liet haar weten dat dat praktisch niet mogelijk

was, omdat er met te veel elementen rekening moest worden gehouden om deze lokalen beschikbaar te maken.

De herstelling van de lift liet meerdere weken op zich wachten, omdat het defecte stuk door de onderhoudsfirma besteld moest worden. De indienster van de klacht vroeg dan of het mogelijk was om de lessen Frans online mee te volgen. Ze zag in dat de les Bakken daarentegen moeilijk online te volgen was en vroeg of haar inschrijving behouden kon worden, ze terugbetaald zou kunnen worden voor de ingrediënten voor de lessen die ze zou missen, en ze de lessen nog sporadisch zou kunnen volgen eens de lift hersteld was.

Voor Frans 4 antwoordde SNT Brugge dat geen online alternatief mogelijk was, maar dat de indienster van de klacht zich kon inschrijven voor Frans 1, dat wel volledig online gevolgd kon worden. Ze kon uitzonderlijk ook een terugbetaling van haar inschrijvingsgeld krijgen. Dit kan normaal enkel binnen de 24 uur na de eerste les.

Voor Bakken 1 raadde de directie af dat ze de lessen sporadisch zou volgen, omdat ze dan geen certificaat zou krijgen en niet zou kunnen doorstromen naar de volgende cursus. Ook hiervoor kon ze haar inschrijvingsgeld terugkrijgen, maar niet de ingrediëntenkosten voor de drie voorbije lessen.

De indienster van de klacht liet de directie weten dat ze betreurde dat een langdurige herstelling van een lift zo'n ingrijpende impact op haar lessen kon hebben en dat ze niet begreep waarom de lessen niet konden ingericht worden op het gelijkvloers. Uiteindelijk schreef ze zich uit en koos ze voor een terugbetaling.

Aan het begin van het schooljaar 2024-2025 wilde zij zich inschrijven voor enkele nieuwe cursussen, zoals lessen Frans of Spaans. SNT Brugge bood haar het vak Frans 5/6 aan, dat plaatsvond in het Begijnhof. Deze locatie is niet rolstoeltoegankelijk. Vanaf de tweede les was het mogelijk om online deel te nemen aan deze cursus. De indienster van de klacht gaf aan dat ze al vanaf de eerste les wilde deelnemen. Dat bleek niet mogelijk en zij besloot zich uiteindelijk niet in te schrijven voor deze cursus.



Ze schreef zich wel in voor Frans 2 en 3, die ze volledig online en grotendeels via zelfstudie kon volgen, al vond ze dat deze lessen onder haar niveau lagen. Zij gaf aan moeilijkheden te ervaren met de deelname aan de online contactmomenten omdat ze regelmatig geen link naar de online vergaderruimte ontving.

De indienster van de klacht heeft zich ook voor verschillende andere cursussen van de verweerder ingeschreven. In maart 2025 heeft zij zich ingeschreven voor een cursus over het gebruik van smartphones. Op haar vraag of zij online kon deelnemen kreeg zij het antwoord dat dit niet het geval was.

Standpunt indienster klacht

De indienster van de klacht stelt dat ze omwille van haar medische toestand en haar behandeling meestal in Luxemburg woont. Soms is ze wel in België, en dan probeert ze lessen te volgen om zich bij te scholen. Ze heeft dit willen doen bij SNT Brugge.

Ze is niet tevreden met de toegankelijkheid van de lessen van SNT Brugge. Het conflict is aan het rollen gebracht door het defect aan de plateaulift in de tweede lesweek van september 2023. Ze ziet in dat dit niet de schuld van SNT Brugge is.

Ze begrijpt niet waarom geen oplossingen voor haar konden worden gevonden zolang de lift stuk was. Ze vroeg aan de directie om de lessen op het gelijkvloers te laten doorgaan, maar kreeg te horen dat dit niet kon omdat voor de lokalen op het gelijkvloers met te veel zaken rekening gehouden moet worden. Dat toont aan dat SNT Brugge niet echt rekening wil houden met toegankelijkheid voor personen met een handicap. Ze stelt het op prijs dat in de zomer van 2024 een automatische deur werd geïnstalleerd in de toiletten voor personen met een handicap, maar stelt zich vragen bij het nut daarvan wanneer de meeste lessen zo ontoegankelijk zijn.

Ze begrijpt ook niet waarom taalvakken en informaticavakken niet online, via streaming, gevolgd kunnen worden. Ze heeft dit nodig wanneer de leslokalen ontoegankelijk zijn en wanneer het voor haar niet mogelijk is om naar de

leslocatie te komen, bijvoorbeeld omdat ze in Luxemburg verblijft of omdat ze fysieke beperkingen ervaart om de les ter plekke bij te wonen. Bij sommige vakken is dat wel mogelijk, maar bij andere niet, waardoor ze beperkt is in haar keuzes. Ze moet soms vakken boven of onder haar niveau volgen, of vakken die haar eigenlijk minder interesseren. Een aantal cursussen kunnen wel online worden gevolgd, maar enkel via zelfstudie. Deze vorm is volgens haar minder geschikt om een taal te leren, omdat een taal best geleerd wordt door te horen, spreken en fouten te maken die verbeterd worden.

De indienster van de klacht betreurt dat ze zich door een gebrek aan toegankelijkheid heeft moeten uitschrijven uit lessen die haar interesseerden. Ze vindt het ook niet eerlijk dat haar werd gevraagd om de kosten te dekken voor de ingrediënten van baklessen, waarvoor ze door dit gebrek aan toegankelijkheid niet aanwezig kon zijn.

Algemeen stelt de indienster van de klacht dat SNT Brugge te weinig praktische inspanningen heeft geleverd om de lessen voor haar toegankelijk te maken.

Standpunt verweester

SNT Brugge geeft aan dat het veel belang hecht aan inclusie en redelijke aanpassingen voor cursisten met een handicap. Ze voert aan dat het voor de indienster van de klacht verregaande inspanningen heeft geleverd, die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen, en dit op verschillende vlakken.

SNT Brugge wijst ten eerste op aanpassingen die de fysieke toegankelijkheid van de lessen en gebouwen verbeterden. Ondanks de beperkingen van een beschermd historisch gebouw, werd de plateaulift vernieuwd en werd een nieuw onderhoudscontract met snelle tussenkomst afgesloten. Daarnaast werd een evacuatieplan uitgewerkt. Ook is er een automatische deur geplaatst aan het toegankelijk toilet op het gelijkvloers van het hoofdgebouw. Dit betekende een enorme financiële inspanning voor een onderwijsinstelling.

Ten tweede werden aanpassingen doorgevoerd aan de digitale toegankelijkheid van de lessen, in het bijzonder binnen het studiegebied Andere Talen. Dit gebeurt via een uitgebreid asynchroon online aanbod, waarbij cursisten

zelfstandig kunnen leren, ondersteund door periodieke contactmomenten via Microsoft Teams. SNT Brugge heeft een volwaardige digitale leerlijn uitgewerkt en begrijpt moeilijk dat de indienster van de klacht, ondanks dit ruime aanbod, haar gading niet kon vinden. Ze betreurt ook dat de indienster van de klacht zelf aangaf dat ze zich had ingeschreven voor een bepaalde cursus, maar zich nog voor de tweede les besloot uit te schrijven

SNT Brugge voert ook aan dat er juridisch gezien grenzen zijn aan redelijke aanpassingen. Zij is verplicht redelijke aanpassingen te maken voor cursisten met een beperking, tenzij deze een onevenredige belasting vormen. De onevenredigheid van de belasting wordt beoordeeld op basis van de kostprijs, de impact op de organisatie, de duur en frequentie, en de gevolgen voor andere cursisten.

In die context geeft SNT Brugge aan dat hybride lessen en lessen via streaming niet altijd haalbaar zijn. Dit vereist niet alleen extra technische middelen, maar ook bereidheid en vaardigheden van alle leerkrachten en respect voor de privacy en wensen van andere cursisten. Het zomaar streamen van lessen waarbij cursisten in beeld komen en geluid wordt opgenomen, is in strijd met de geldende privacywetgeving (AVG/GDPR). Hiervoor is expliciete toestemming vereist van alle betrokkenen, wat in een klascontext niet altijd haalbaar is. SNT Brugge beschikt ook niet over de nodige technische infrastructuur of werkingsmiddelen om in haar uitgebreide aanbod voor elke module camera's en streamingapparatuur te voorzien.

Ook financieel gezien zijn niet alle redelijke aanpassingen mogelijk. De werkingsmiddelen van SNT Brugge zijn bedoeld om de algemene werkingskosten van het centrum te dekken, waaronder onderhoud, energie, ICT, didactisch materiaal, en beperkte investeringen in infrastructuur. Er zijn geen aparte of extra infrastructuurmiddelen voor grote investeringen zoals structurele verbouwingen, digitale uitrusting in elk lokaal of streamingapparatuur.

Ten slotte betreurt SNT Brugge dat de indienster van de klacht haar inspanningen wegzet als “windowdressing” en stelt dat beloftes over inclusie in de praktijk niet worden nageleefd. Deze stelling doet volgens SNT Brugge geen recht aan de werkelijke, structurele en blijvende inspanningen die zij de

afgelopen jaren heeft geleverd om het volwassenenonderwijs toegankelijk te maken voor iedereen.

Beoordeling door de Geschillenkamer

I. Algemeen

Uit de uiteenzetting van de indienster van de klacht blijkt dat zij, ondanks haar fysieke beperkingen, er veel belang aan hecht om volwaardig deel te kunnen nemen in de samenleving, in het bijzonder door levenslang bij te leren. Met dat doel heeft zij verschillende opleidingen bij de verweerster gevolgd of willen volgen.

Zij geeft aan dat zij daarbij bepaalde problemen en ongemakken heeft ervaren die het volgen van de lessen in de weg stonden. In essentie voert zij aan dat de verweerster redelijke aanpassingen heeft geweigerd die het haar mogelijk hadden gemaakt om de gewenste lessen te volgen. Het weigeren van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap is een vorm van discriminatie in de zin van het Gelijkekansendecreet.¹

Tussen de partijen zijn er veel contacten geweest over het volgen van de lessen, die deels parallel liepen met het bemiddelingstraject bij het VMRI. Bepaalde elementen van die communicatie zijn zeer specifiek en houden geen verband met de bescherming die wordt geboden door het Gelijkekansendecreet. Het betreft bijvoorbeeld correspondentie over de terugbetaling van een cursus waarvoor de indienster van de klacht zich heeft uitgeschreven of van de bijdrage voor de ingrediënten voor de bakles. De Geschillenkamer is enkel bevoegd om te beoordelen of er sprake is van een discriminatie zoals bedoeld in het Gelijkekansendecreet.² Op de elementen uit het dossier die daarmee niet in verband kunnen worden gebracht, wordt in dit oordeel dan ook niet ingegaan.

¹ Art. 15, eerste lid, 6°, [Gelijkekansendecreet](#).

² Of het Decreet Evenredige Participatie Arbeidsmarkt, dat in deze zaak niet van toepassing is. Artikel 14 VMRI-decreet.

II. Weigering van redelijke aanpassingen

A. Algemene beginselen

Redelijke aanpassingen zijn aanpassingen waarop een persoon met een handicap recht heeft om te verzekeren dat die ten volle, daadwerkelijk en op voet van gelijkheid kan participeren in de samenleving. Die aanpassingen moeten obstakels voor een gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen. Een gevraagde aanpassing is dus een redelijke aanpassing als die er inderdaad voor kan zorgen dat de persoon met handicap op gelijkwaardige manier kan deelnemen aan bijvoorbeeld onderwijs.

Een gevraagde redelijke aanpassing kan alleen worden geweigerd als ze een onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing moet doen.

Een discriminerende weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap vindt dus plaats wanneer:

- personen met een handicap een beperking ervaren in hun gelijkwaardige participatie in de samenleving;
- zij hiervoor redelijke aanpassingen vragen die obstakels voor gelijkwaardige participatie wegnemen;
- en die redelijke aanpassingen geweigerd worden, ook al betekenen ze geen onevenredige belasting.³

De indiener van de klacht moet feiten aanvoeren die een weigering van redelijke aanpassingen kunnen doen vermoeden. Het is dan aan de verweerder om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen onredelijk zijn of een onevenredige last zouden betekenen.

B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving

De indiener van de klacht voert aan dat ze omwille van haar handicap niet kan deelnemen aan lessen die doorgaan op rolstoelontoegankelijke plaatsen en soms zeer moeilijk of helemaal niet fysiek aanwezig kan zijn in de lessen.

³ Artikel 19 [Gelijkekansendecreet](#).

De Geschillenkamer stelt vast dat de indienster van de klacht daardoor een beperking ervaart in haar gelijkwaardige participatie in de samenleving, omdat zij wordt gehinderd in de mogelijkheid om volwaardig gebruik te maken van het onderwijsaanbod van de verweerder. Dit wordt ook niet door de verweerder betwist.

De andere elementen om te beoordelen of er sprake is van een discriminerende weigering van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap worden hierna elk afzonderlijk uiteengezet. Daarna wordt onderzocht of er in dit dossier sprake is van een dergelijke weigering (zie F. Toepassing).

C. Redelijkheid van de aanpassingen

Een aanpassing is redelijk als ze ervoor kan zorgen dat de persoon met een handicap gelijkwaardig kan deelnemen in de samenleving. De aanpassing moet, met andere woorden, haar doel bereiken en afgestemd zijn op de behoeften van de persoon met een handicap. De redelijkheid van een aanpassing verwijst dus naar de relevantie, geschiktheid en doeltreffendheid van de aanpassing voor de persoon met een handicap.⁴ Redelijke aanpassingen in het onderwijs worden afgestemd op de individuele noden van de persoon met een handicap en kunnen onder andere betrekking hebben op het curriculum, de organisatie van het onderwijs, de vorm van lesmateriaal, de infrastructuur van de onderwijsinstelling en de evaluatievormen.⁵

De term “redelijkheid” slaat niet op de beoordeling van de kosten van de gevraagde aanpassingen of de beschikbare middelen. Dit gebeurt in een eventuele volgende stap (voor zover de gevraagde aanpassingen redelijk zijn),

⁴ Zie [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

⁵ Zie [Algemene opmerking nr. 4 \(2016\) over het recht op inclusief onderwijs](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 30; Europees Hof voor de Rechten van de Mens 23 februari 2016, nr. 51500/08, [Çam t. Turkije](#), § 66.

waarin de Geschillenkamer nagaat of er sprake is van een onevenredige belasting.⁶

D. Onevenredige belasting

Een vraag naar redelijke aanpassingen kan worden geweigerd als die redelijke aanpassingen een onevenredige belasting zouden betekenen. Dit concept lijkt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden geboden.⁷ Hierbij wordt de impact van de redelijke aanpassing voor degene die haar moet doorvoeren en voor de ruimere omgeving bekeken in het licht van het doel van de aanpassing (de gelijkwaardige participatie voor de persoon met de handicap). Relevante factoren bij deze afweging zijn onder meer: de financiële en organisatorische impact van de aanpassing, de haalbaarheid van de aanpassing, de aanwezigheid van voor de hand liggende of wettelijk verplichte normen en de positieve of negatieve impact op anderen in de omgeving.⁸

Het is aan de verweerder om aan te tonen dat de gevraagde aanpassingen een onevenredige belasting zouden betekenen.

E. Procedure om redelijke aanpassingen te vragen

De vraag om redelijke aanpassingen door te voeren, moet in een open dialoog besproken worden tussen de betrokken partijen. Die dialoog is erop gericht de obstakels die de persoon met een handicap ervaart in de context in kaart te brengen en op zoek te gaan naar aanpassingen om diens gelijkwaardige participatie zoveel als mogelijk te verzekeren.⁹ Tijdens deze dialoog moeten de

⁶ [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

⁷ Zie [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

⁸ Zie artikel 19 Gelijkheidsdecreet en [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25-26.

⁹ Zie o.m. *Parl. St. Vlaanderen*, 2023-2024, [nr. 1937/1](#), p. 39 & 71-73. [Algemene opmerking nr. 4 \(2016\) over het recht op inclusief onderwijs](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 30; [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 24

noden van de persoon met een handicap geïdentificeerd worden, om uit te komen op redelijke aanpassingen op maat van de betrokken persoon met een handicap. Daarbij moet ook rekening worden gehouden met de mogelijke impact van de verschillende mogelijke aanpassingen op de veiligheid, waardigheid en autonomie van de persoon met een handicap.¹⁰

F. Toepassing

De Geschillenkamer stelt op basis van de stukken van het dossier en de uiteenzetting tijdens de hoorzitting vast dat de klacht in essentie draait om twee aspecten van het volgen van lessen bij de verweerster:

- de toegankelijkheid van de leslokalen bij de cursussen Bakken en Frans 4; en
- de mogelijkheid om online aan de lessen deel te nemen van Frans 5/6, Efficiënt werken met android/smartphone, en Frans 3/4.

Over beide aspecten voert de indienster van de klacht verschillende punten van kritiek aan. De Geschillenkamer onderzoekt die hierna elk afzonderlijk.

1. De toegankelijkheid van de leslokalen

De indienster van de klacht heeft zich ingeschreven voor verschillende cursussen die in september 2023 van start gingen en die plaatsvonden in het gebouw van de verweerster in de Arsenaalstraat. Het betreft de cursus Bakken en de cursus Frans 4. De lessen vonden niet plaats op het gelijkvloers en om de leslokalen te bereiken moest de indienster van de klacht, die een rolstoel gebruikt, gebruik maken van de plateaulift. Op 11 september 2023 werd zij ingelicht dat de lift defect was. Zij informeerde of het mogelijk was om de les Frans te verplaatsen naar een lokaal op het gelijkvloers, maar dat was volgens de verweerster niet het geval. Omdat de herstelling van de lift uitbleef, schreef zij zich eind september uit voor beide opleidingen. Ze voert aan dat de

en 26. Europees Hof voor de Rechten van de Mens 23 februari 2016, nr. 51500/08, [Cam t. Turkije](#), § 68-69 en 30 januari 2018 nr. 23065/12, [Enver Şahin t. Turkije](#) § 69-72.

¹⁰ Europees Hof voor de Rechten van de Mens 30 januari 2018 nr. 23065/12, [Enver Şahin t. Turkije](#), § 70-72.

herstelling van de lift te lang duurde en dat les niet werd verplaatst naar een lokaal op het gelijkvloers.

De aanwezigheid van de plateaulift is vanzelfsprekend van groot belang om de participatie aan de lessen mogelijk te maken voor personen die gebruik maken van een rolstoel, zoals de indienster van de klacht. De verweerster merkt op dat een ander type lift niet mogelijk is in een historisch gebouw zoals het hare en de indienster van de klacht geeft aan dat niet te willen betwisten.

De partijen zijn het erover eens dat het verplaatsen van de cursus bakken niet mogelijk was, omdat de keuken zich op de eerste verdieping bevindt. Ook lessen Frans werden op de eerste verdieping gegeven. Voor die lessen heeft de indienster van de klacht geïnformeerd of het mogelijk was om ze te verplaatsen naar een lokaal op het gelijkvloers. De verweerster heeft geantwoord dat dat niet mogelijk was. In de procedure voor de Geschillenkamer heeft zij toegelicht dat er maar een beperkt aantal lokalen op het gelijkvloers zijn. Die lokalen worden bij voorrang gebruikt voor lessen waarbij een deelnemer vooraf heeft aangegeven nood te hebben aan een toegankelijk leslokaal. Er moet ook rekening worden gehouden met de omvang van de klasgroep. Om die redenen kon geen lokaal worden vrijgemaakt op het tijdstip van de lessen Frans waarvoor de indienster van de klacht was ingeschreven.

Het ligt voor de hand dat het verplaatsen van de les naar een toegankelijk lokaal op het gelijkvloers ervoor had gezorgd dat de indienster van de klacht op gelijkwaardige wijze kon deelnemen aan de lessen in kwestie en dus een redelijke aanpassing had gevormd. In de omstandigheden van deze zaak zou dat echter een onevenredige belasting met zich meebrengen, in het bijzonder voor andere gebruikers van het onderwijsaanbod van de verweerster.

Om die reden kan de Geschillenkamer voor de cursussen Bakken en Frans 4 geen discriminerende weigering van redelijke aanpassingen vaststellen.

2. Het online volgen van lessen

De indienster van de klacht voert daarnaast aan dat het voor verschillende cursussen niet mogelijk was om online aan de lessen deel te nemen.

De verweerster heeft haar lesaanbod toegelicht. Bepaalde cursussen biedt zij volledig of hoofdzakelijk digitaal aan, waarbij de deelnemers zelfstandig en op zelfgekozen tijdstippen het lesmateriaal verwerken, eventueel aangevuld met (digitale) contactmomenten met een lesgever. Andere cursussen worden aangeboden in de meer traditionele vorm, waarbij op vaste tijdstippen in een leslokaal les wordt gegeven aan de deelnemers. Aan bepaalde cursussen van die laatste soort wenste de indienster van de klacht vanop afstand deel te nemen, bijvoorbeeld via software voor videovergaderingen zoals Microsoft Teams. Het staat vast dat niet alle opleidingen die zij wenste te volgen ook in louter of voornamelijk digitale variant werden aangeboden. Daarnaast heeft zij aangegeven dat deelname in een lesgroep voor haar nuttiger is om een taal aan te leren. Voor haar is er ook een sociaal aspect aan dat soort lessen verbonden.

Vooraleer de Geschillenkamer de specifieke klachten van de indienster van de klacht bespreekt, merkt zij op dat het organiseren van de mogelijkheid om online aan de lessen deel te nemen een redelijke aanpassing kan vormen, omdat daarmee de obstakels die de indienster van de klacht ervaart om de lessen te volgen worden weggenomen. Of dat effectief het geval is, hangt onder meer af van de concrete eigenschappen van de cursus in kwestie, zoals de inhoud en de onderwijsvormen. Wat de mogelijke onevenredige impact van een dergelijke aanpassing betreft, heeft de verweerster onder meer gewezen op moeilijkheden inzake technische middelen, de vereiste vaardigheden van de lesgevers en “respect voor de privacy en wensen van andere cursisten”. De Geschillenkamer wijst erop dat er op dat vlak een concrete afweging moet gebeuren en stelt vast dat de verweerster daarover geen concrete elementen aanbrengt. Waar de verweerster argumenteert dat zij niet beschikt “over de nodige technische infrastructuur of werkmiddelen om in haar uitgebreide aanbod voor elke module camera’s en streamingapparatuur te voorzien”, kan worden vastgesteld dat een verzoek tot redelijke aanpassingen vanzelfsprekend niet het ganse aanbod betreft, maar beperkt is tot de cursussen die de betrokken cursist wil volgen. Wat de beweerde gevolgen voor of bezwaren van andere cursisten betreft, ontbreekt een concrete afweging over de verzoeken van de indienster van de klacht.¹¹

¹¹ De Geschillenkamer heeft in [Oordeel 2025-24](#) van 25 september 2025 als volgt geoordeeld over een gelijkaardig argument van een onderwijsaanbieder: “De Geschillenkamer kan niet zonder meer aannemen dat deze studenten schroom zouden hebben bij lesopnames die alleen

De Geschillenkamer onderscheidt in dit dossier klachten over het online volgen van lessen voor drie verschillende cursussen.

2.1) Frans 5/6

De indienster van de klacht voert aan dat zij de cursus Frans 5/6 niet heeft kunnen volgen omdat zij er niet online aan kon deelnemen.

Uit het dossier blijkt dat zij op 30 of 31 augustus 2024 tijdens de opendeurdag van de verweerster heeft geïnformeerd naar mogelijkheden om lessen Frans of Spaans te volgen. Er werd onder meer afgesproken dat een lesgever haar zou contacteren. Op zondag 1 september 2024 ontving zij een email van de lesgever, die informeerde naar de specifieke groep waarbij de indienster van de klacht wilde aansluiten, naar haar voorkennis en naar de moeilijkheden om zich naar de lesplaats te begeven. Als zij zou besluiten om zich in te schrijven, zou de lesgever de technische kant met de coördinator bespreken om haar “via een Teams link deel te laten nemen aan de les”. Op maandag 2 september 2024 antwoordde de indienster dat de groep Frans 6 met lessen op dinsdagavond haar voorkeur genoot en informeerde zij naar de mogelijkheid om de inschrijving elektronisch aan te vragen en te betalen. Later op de dag antwoordde de lesgever het volgende:

“Op dinsdagavond vinden de lessen plaats in de lokalen van het Begijnhof.

Inschrijven via de website is zeker mogelijk en zodra u hebt beslist om de lessen Frans 5/6 te volgen zal gekeken worden om daar technisch alles in orde te brengen.

Morgen is wel kort dag maar tegen volgende week zou het zeker moeten lukken.”

Later op die dag bevestigde de indienster van de klacht dat zij de cursus van dinsdagavond wilde volgen via streaming. Zij merkte op dat zij het op prijs zou stellen om ook de eerste les te kunnen volgen, omdat daarin veel afspraken worden gemaakt.

Op dinsdag 3 september 2024 heeft de lesgever het volgende geantwoord:

toegankelijk zouden zijn voor de indiener van de klacht. Wat betreft de eventuele toestemming die zou nodig zijn in het licht van de AVG, toont de universiteit ook niet aan dat deze gevraagd is, noch dat het niet mogelijk zou zijn om dit te doen.”

“Zoals gezegd in mijn vorige mail en afgesproken met de directie op de opendeurdag zal de streaming pas vanaf de tweede les kunnen gerealiseerd worden.

Natuurlijk zal ik u het cursusmateriaal en de gemaakte afspraken digitaal bezorgen zodat u de tweede week gemakkelijk kan deelnemen.”

Ongeveer een uur later heeft de indienster van de klacht daarop het volgende geantwoord:

“Bedankt voor de feedback, maar ik heb het gevoel dat mijn vraag om online te volgen te veel problemen oplevert.

Ik begrijp dat dit aanpassingen vereist en dat dit tijd vergt binnen een grotere omgeving zoals SNT, en het is een voorbeeld, zoals uw directie al weet, van de moeilijkheden om een school zoals SNT “toegankelijk” te maken.

Ik zou, tot mijn spijt, voorstellen om dit jaar af te zeggen voor de cursus Frans 6 en te wachten tot volgend jaar als het online volgen van de cursussen verder ingeburgerd en gefaciliteerd is.”

Op basis van deze correspondentie kan de Geschillenkamer niet vaststellen dat de aanvraag tot aanpassingen van de indienster van de klacht door de verweerder is geweigerd. De loutere onmogelijkheid om ook de online deelname aan de eerste les op dat korte tijdsbestek te organiseren kan niet worden beschouwd als een weigering van redelijke aanpassingen.

2.2) Efficiënt werken met android/smartphone

De indienster van de klacht heeft ook willen deelnemen aan de cursus Efficiënt werken met Android/smartphone, die werd gegeven van 13 tot 27 maart 2025. Op 11 maart 2025 's avonds stuurde zij een email aan de administratie van de verweerder waarin zij aangaf die cursus te willen volgen en vroeg of zij de cursus kon meevolgen via Teams. Zij schreef daarbij het volgende: “Zoals ik vroeger aangaf laat mijn gezondheid en woonplaats het niet toe om 8h30 in Blankenberge te zijn.” Op 12 maart 2025 in de late namiddag stuurde zij daarover een herinnering omdat zij nog geen reactie had ontvangen. Die avond werd de inschrijving bevestigd door een administratief medewerker. In haar antwoord daarop herhaalde de indienster van de klacht haar vraag om de

cursus via Teams te volgen. Die vraag werd doorgestuurd aan de lesgever, die op 13 maart 2025 antwoordde dat dit niet mogelijk was.

Het is voor de Geschillenkamer niet zeker dat het verzoek van de indienster als een verzoek tot redelijke aanpassingen omwille van haar handicap kon worden beschouwd door de medewerkers van de verweerster waarmee zij in dit specifieke geval contact had. In elk geval stelt de Geschillenkamer vast dat het tijdstip waarop de indienster van de klacht zich voor deze cursus heeft ingeschreven en de vraag tot online deelname stelde, het de verweerster niet toeliet om die aanpassing of andere redelijke aanpassingen mogelijk te maken, althans zeker wat de eerste les betreft.

Daarnaast treedt de Geschillenkamer de uiteenzetting van de verweerster bij dat deze specifieke cursus zich niet leende tot online deelname. Zij heeft toegelicht dat het voor die cursus van belang is dat de lesgever vlot instructies kan geven aan de cursisten, die efficiënt gebruik leren maken van de smartphone door het zelf te doen via het touchscreen van hun toestel. Dit zou ook niet op dezelfde manier kunnen bereikt worden door bijvoorbeeld het scherm van een toestel in beeld te brengen en via vergadersoftware te delen met een persoon die niet aanwezig is in het klaslokaal. Het betreft dan ook geen redelijke aanpassing omdat zij niet toelaat dat de persoon met een handicap gelijkwaardig kan deelnemen aan de lessen.

De indienster van de klacht stelt ook dat voor deze cursus geen schriftelijk lesmateriaal beschikbaar was op het leerplatform. Uit het dossier blijkt echter niet dat dergelijk lesmateriaal deel uitmaakte van het aanbod van de cursus of dat zij daar specifiek om heeft gevraagd.

2.3) Frans 2 en 3 online

De indienster van de klacht heeft tot slot kritiek op de cursus Frans 2/3 online. Die cursus bestond vooral uit zelfstudie, met enkele contactmomenten via Teams. Zij stelt dat zij problemen ervaarde om de online les bij te wonen, meer bepaald omdat zij voor bepaalde contactmomenten geen werkende link ontving.

De problemen die de indienster van de klacht zou hebben ervaren voor het bijwonen van contactmomenten die voor alle deelnemers hoe dan ook online zouden plaatsvinden, houden geen verband met het weigeren van redelijke

aanpassingen in de zin van het Gelijkekansendecreet. Zelfs als zou worden aangenomen dat alleen zij met die problemen werd geconfronteerd, maakt zij niet aannemelijk dat zij omwille van haar handicap niet kon deelnemen aan de contactmomenten.

2.4) Besluit

De Geschillenkamer stelt geen discriminerende weigering van redelijke aanpassingen vast met betrekking tot de vragen van de indienster van de klacht om bepaalde cursussen online te volgen.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er geen weigering van redelijke aanpassingen kan worden vastgesteld in de zin van het Gelijkekansendecreet.

Voorzitter
Yves Thiery

Griffier
Dorien Geeroms