

Oordeel 2026-33 van 1 juni 2026

Zaak 2025-0038

Indiener klacht: [...]

Verweerster: Woonmaatschappij Vivendo

Inhoud

| | |
|--|----|
| Procedure..... | 3 |
| Feiten..... | 4 |
| Standpunt indiener klacht | 5 |
| Standpunt verweerster | 7 |
| Beoordeling door de Geschillenkamer | 9 |
| I. Weigering van redelijke aanpassingen..... | 9 |
| A. Algemene beginselen..... | 10 |
| B. Verplaatsen oprijhelling | 11 |
| C. Verplaatsen binnenmuur | 12 |
| II. Intimidatie..... | 13 |
| A. Algemene beginselen..... | 13 |
| B. Intimidatie niet aannemelijk gemaakt..... | 13 |
| Oordeel van de Geschillenkamer | 15 |



De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Eva Brems, bijzitter Jelle Flo en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 29 oktober 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 27 januari 2026.

De Geschillenkamer ontving de volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 12 december 2025
- het antwoord van de indiener van de klacht van 19 december 2025
- het antwoord van de verweerster van 27 januari 2026.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 26 februari 2026. De indiener van de klacht nam online deel. De verweerster werd vertegenwoordigd door twee personeelsleden.

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 om een passage uit het tweede standpunt van de indiener van de klacht (op pagina 5) en twee passages uit het tweede standpunt van de verweerster (op pagina's 7 en 9) te weren omdat deze passages inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaan. Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met deze passages geen rekening houdt bij haar beoordeling.

¹ Art. 13, § 5 [VMRI-decreet](#).

² Art. 13, § 4 [VMRI-decreet](#).





Feiten

De indiener van de klacht huurt een appartement in Brugge bij Vivendo, een woonmaatschappij voor sociale huisvesting en de verweerster in deze zaak. Vivendo heeft op die locatie twee gebouwen die een binnenplein delen (hierna: 'het woonblok').

De indiener van de klacht heeft een handicap en verplaatst zich daarom met verschillende mobiliteitshulpmiddelen waaronder een scootmobiel en een rollator. Hij wil ook een elektrische rolstoel gebruiken.

Omdat hij niet zonder hulp binnen kan door de voordeur van het gebouw waarin zijn appartement ligt (hierna: 'zijn gebouw'), gaat hij het woonblok doorgaans binnen via een garagetoegang van het andere gebouw. Vervolgens kan hij over het gedeelde binnenplein naar zijn gebouw. Hij heeft verschillende aanpassingen gevraagd aan Vivendo die het traject door het woonblok naar zijn appartement voor hem toegankelijker zouden maken. De aanpassingen moeten toelaten dat hij zich op het traject zoveel mogelijk kan verplaatsen met verschillende mobiliteitshulpmiddelen.

Het binnenplein heeft een groot niveauverschil en, door de opschietende wortels van een boom op het plein, ook veel oneffenheden. In 2023 heeft de indiener van de klacht, met toestemming van Vivendo, een oprijhelling op het binnenplein laten plaatsen. Hij had die toestemming gevraagd zodat hij zich met de rollator over het binnenplein zou kunnen begeven. Vivendo en de indiener van de klacht hebben later de afspraak gemaakt dat hij zich over het binnenplein en de oprijhelling ook met de scootmobiel kan verplaatsen. Tijdens de zitting voor de Geschillenkamer verduidelijkte de indiener van de klacht dat hij zich over het binnenplein en in zijn gebouw ook met de elektrische rolstoel wil verplaatsen. Om de oprijhelling veilig te kunnen gebruiken, zou die met 50 centimeter verplaatst moeten worden door de firma die de helling is komen plaatsen. Volgens de indiener van de klacht weigert Vivendo het nodige te doen om deze aanpassing mogelijk te maken.





Om zich met de elektrische rolstoel naar zijn appartement te kunnen begeven, moet volgens de indiener van de klacht in zijn gebouw ook een muur op het gelijkvloers worden verplaatst. Vivendo weigert deze werken uit te voeren.

Tussen de indiener van de klacht en andere bewoners in het woonblok hebben zich meermaals conflicten voorgedaan. Met één buurvrouw blijft een conflict aanhouden. Volgens de indiener van de klacht hinderen zijn medebewoners hem ook regelmatig bij het gebruik van zijn mobiliteitshulpmiddelen in het woonblok. Volgens hem is er sprake van pestgedrag en zou Vivendo meer moeten doen om dit gedrag te doen ophouden.

Standpunt indiener klacht

Volgens de indiener van de klacht weigert Vivendo hem redelijke aanpassingen en treedt Vivendo niet voldoende op tegen pestgedrag van medebewoners tegen hem.

De verschillende redelijke aanpassingen moeten voor hem de weg door het gebouw naar zijn appartement toegankelijk maken. Doordat hij niet door de voordeur van zijn gebouw kan zonder hulp, moet hij een omweg van 100 meter maken voor de toegang via de garagepoort. Vervolgens moet hij over het binnenplein van 25 meter naar de achterdeur van zijn gebouw. Hij kan vijf à zeven meter lopen (met de rollator) en moet dus veel pauzeren op dat plein.

De indiener van de klacht heeft aan Vivendo de toestemming gevraagd om de oprijhelling op het plein te verplaatsen. De firma die de oprijhelling kan verplaatsen, wilde dat niet doen zolang de ondergrond op het binnenplein niet hersteld was. Die herstelling door Vivendo gebeurde pas na een jaar.

De afspraak momenteel is dat hij zijn scootmobiel in een bergruimte stalt. Hij mag daar twee hulpmiddelen stallen en heeft daarvoor twee parkeervakken. Andere bewoners vullen de berging echter met onnodig materiaal. Hij moet dan bovendien het traject tweemaal afleggen om de scootmobiel terug te plaatsen in de berging nadat hij zijn boodschappen heeft uitgeladen aan de ingang van zijn gebouw. Tijdens de zitting verduidelijkte de indiener van de klacht dat hij





zich in de toekomst met een elektrische rolstoel over het binnenplein en in zijn gebouw wil kunnen verplaatsen.

Om zich met een elektrische rolstoel in zijn gebouw te kunnen verplaatsen, is het volgens hem nodig om de muur aan de lift te verplaatsen. De doorgang aan de muur met de buitenvoordeur vormt het probleem aangezien hij daar een te korte draaicirkel voor een rolstoel heeft. De deur staat enkel op die verdieping 'uit zijn hoek' en kan dus verplaatst worden zonder problemen met de dragende muur. De kosten zijn miniem en het resultaat zou volgens hem ook beter zijn voor de (brand)veiligheid in het gebouw.

Het klopt niet dat hij met een rolstoel de lift niet zou kunnen gebruiken, zoals Vivendo stelt. Een firma die ondersteuning biedt aan personen met een handicap heeft een demonstratie gegeven waaruit bleek dat hij met een begeleider en rolstoel de lift kan gebruiken.

Volgens de indiener van de klacht kan het gebouw wel toegankelijk worden gemaakt voor zijn noden. Ook nu wonen er verschillende bewoners met een handicap in het gebouw, onder wie drie rolstoelgebruikers. Hij wil niet verhuizen naar een toegankelijk gebouw van Vivendo omdat hij dan ver van het stadscentrum van Brugge moet gaan wonen.

Volgens de indiener van de klacht wordt hij gepest in het gebouw en belemmeren medebewoners hem bij het gebruiken van zijn mobiliteitshulpmiddelen. Zo werd de oprijhelling op het binnenplein al meermaals versperd door een stoel. Het opstaand stuk van de helling werd ook opgevouwen waardoor hij struikelde. Hij heeft dit laten weten aan Vivendo maar heeft daar geen reactie op gekregen. Hij verwijst ook naar een vergadering in het gebouw in 2017 waarbij volgens hem gezegd werd dat hij niet welkom was. Zowel hijzelf als zijn begeleider en hulpverleners zijn door medebewoners al fysiek en verbaal en racistisch aangevallen. Ook daartegen treedt Vivendo niet op. Hij voelt zich daardoor ook niet veilig in de berging waar hij zijn scooter zou moeten opbergen. Ten slotte stelt hij dat een personeelslid hem ongepast heeft beledigd in verband met zijn handicap en dat Vivendo dit heeft geminimaliseerd.





Standpunt verweerster

Vivendo stelt dat ze steeds correct gehandeld heeft en alle mogelijke aanpassingen heeft geboden. De aanpassingen die geweigerd werden, vormden een onevenredige belasting. Het gebouw is niet aangepast aan de noden van rolstoelgebruikers, ook niet op vlak van brandveiligheid. De gevraagde structurele aanpassingen zouden daarom geen duurzame oplossing bieden voor de noden van de indiener van de klacht. Vivendo heeft hem meermaals aangeboden om zich kandidaat te stellen voor een aangepaste, rolstoeltoegankelijke woning. Vivendo heeft rolstoeltoegankelijke woningen in de meeste deelgemeenten rond de binnenstad van Brugge.

Vivendo heeft twee voor scooters voorbehouden parkeervakken voorzien in de overdekte fietsenberging, op 15 meter van het gebouw van de indiener van de klacht (afstand tussen de plaats waar de scooters worden gestald en de voordeur van het appartementsgebouw). Daar kan hij zijn twee scooters veilig parkeren en opladen. Vivendo heeft duidelijke afspraken gemaakt met alle bewoners over de voorbehouden plaatsen en inspanningen gedaan om voldoende plaats te verzekeren in de berging. Daarnaast mag de indiener van de klacht zijn scooter tijdelijk naast het gebouw plaatsen om boodschappen uit te laden.

Vivendo begrijpt dat deze afstand voor de indiener van de klacht moeilijk is en heeft daarom toegelaten om op de binnenplaats een rustpunt halverwege zijn traject te plaatsen. De oprijhelling zorgt ervoor dat hij de niveauverschillen op het binnenplein kan vermijden.

Vivendo heeft het verplaatsen van de oprijhelling niet geweigerd. Op 22 september 2025 heeft Vivendo toestemming gegeven om de bestaande oprijhelling 50 centimeter te verplaatsen. Op 20 oktober 2025 meldde de indiener van de klacht dat de aangestelde firma de oprijhelling niet kon verplaatsen door een verzakking van de ondergrond op de nieuwe locatie. Vivendo heeft toen onmiddellijk laten weten dat hun technische dienst dit zou onderzoeken. Omdat de zaak kort nadien aan de Geschillenkamer werd voorgelegd, besloot Vivendo het oordeel van de Geschillenkamer af te wachten om eventuele dubbele werken te vermijden. Toen duidelijk werd dat dit afwachten voor vertraging zou zorgen, heeft Vivendo op 18 december 2025 de



ondergrond genivelleerd zodat de oprijhelling veilig en duurzaam kan worden verplaatst.

De aanpassing om de muur aan de lift (in de gemeenschappelijke delen van het gebouw) te verplaatsen zou volgens Vivendo een onevenredige belasting inhouden. De muur maakt deel uit van een toegangssas dat de veiligheid van het gebouw garandeert, als afsluiting tussen de openbare ruimte en de private gemeenschappelijke delen. De muur is een dragende muur en vormt een essentieel onderdeel van de circulatieruimte rond de lift. De verplaatsing zou dus ingrijpende en dure verbouwingen vereisen en veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Een dergelijke verbouwing zou minstens inhouden: het openkappen en aanpassen van (delen van) de bestaande wanden, het voorzien en plaatsen van een nieuwe deur (en bijhorende deurenkader), het herstellen en afwerken van de betrokken muurvlakken, en de noodzakelijke schilder- en/of afwerkingswerken in (minstens een deel van) de gang. Het gebouw is een historisch pand in de Brugse binnenstad waarvoor zeer strikte voorschriften gelden vanuit erfgoed- en vergunningenbeleid. Vivendo schat de kans op het verkrijgen van een vergunning als zeer laag in.

Zelfs als de muur 'verplaatst' zou worden, is de lift in het gebouw niet voorzien op een rolstoel. De deuropening van de lift is 74 cm breed terwijl een doorgang minstens 90 cm moet zijn om toegankelijk te zijn voor een rolstoel. Binnenin de lift zijn de afmetingen 98 x 98 cm terwijl rolstoeltoegankelijkheid 100 x 104 cm vereist. De indiener van de klacht kan volgens Vivendo de lift dus ook met de aanpassing niet veilig en comfortabel gebruiken.

Vivendo heeft steeds opgetreden bij klachten van de indiener van de klacht over personeelsleden van Vivendo of medebewoners. Zijn melding over het personeelslid is opgenomen in het intern dossier en vervolgens onderzocht. Het personeelslid dat hem zou hebben beledigd is gehoord en ontkende dat zij de indiener had beledigd. Volgens het personeelslid werd zij denigrerend aangesproken door de indiener van de klacht terwijl zij een stoel verplaatste op het binnenplein omdat de stoel zo op het traject van de indiener van de klacht terecht kwam. Naar aanleiding van het incident is een andere medewerker ter plaatse gegaan om de situatie te bespreken en werd in overleg beslist om de stoel te verplaatsen naar de locatie die de indiener van de klacht wenste.

Vivendo heeft herhaaldelijk tussen de indiener van de klacht en andere bewoners bemiddeld en al het mogelijke gedaan om de situatie te de-escaleren.



De verschillende betrokkenen geven tegenstrijdige verklaringen over wat zich tussen hen voordeed. Vivendo kan geen uitspraken doen over schuld en verantwoordelijkheid. Momenteel situeert het conflict zich hoofdzakelijk tussen de indiener van de klacht en een buurvrouw. De oprijhelling werd op het binnenplein ter hoogte van de favoriete zitplaats van deze buurvrouw geplaatst. Vivendo heeft de buurvrouw aangesproken op haar aandeel in de moeilijkheden, heeft ter hoogte van de oprijhelling een bord met het opschrift “Doorgang vrijlaten” geplaatst en heeft toestemming gegeven om de oprijhelling ongeveer 50 centimeter te verplaatsen zodat meer rekening werd gehouden met de noden van beide bewoners. Daarnaast heeft Vivendo hen aangeraden een verzoeningsprocedure bij de vrederechter op te starten. De vergadering uit 2017 die de indiener als vernederend ervoer, ging over algemene thema’s. Enkele huurders wezen er enkel op dat de indiener van de klacht zich niet steeds aan de gemaakte afspraken hield.

Beoordeling door de Geschillenkamer

Volgens de indiener van de klacht heeft Vivendo hem verschillende redelijke aanpassingen geweigerd. Hij stelt daarnaast dat Vivendo onvoldoende heeft opgetreden tegen pesterijen en discriminerende uitspraken door medebewoners en personeel van Vivendo.

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen (I) of een intimidatie op grond van handicap (II).

I. Weigering van redelijke aanpassingen

De indiener van de klacht stelt dat Vivendo hem twee redelijke aanpassingen geweigerd heeft, namelijk:

- het verplaatsen van de oprijhelling mogelijk maken en;
- de binnenmuur aan de ingang van zijn gebouw verplaatsen zodat hij zich met een elektrische rolstoel naar de lift kan begeven;

zonder dat deze aanpassingen een onevenredige belasting zouden vormen.



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, bijvoorbeeld in de toegang tot huisvesting. Die aanpassingen moeten obstakels voor een gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen.

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.³

Een gevraagde redelijke aanpassing kan alleen worden geweigerd als ze een onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing moet doen. Dit concept lijkt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden geboden.⁴ 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.⁵

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

³ 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.

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 artikel 19 Gelijkekansendecreet 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.



- 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.⁶

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. Verplaatsen oprijhelling

De indiener van de klacht geeft aan dat de oprijhelling die hij in 2023, met toestemming van Vivendo, op het binnenplein van het woonblok heeft laten plaatsen, met vijftig centimeter naar rechts verplaatst moet worden. Hij stelt dat Vivendo deze aanpassing weigert.

De partijen zijn het erover eens dat de verplaatsing een betere draaicirkel voor de mobiliteitshulpmiddelen van de indiener van de klacht zou creëren en bovendien een burenp probleem over de indeling van het binnenplein zou verhelpen. Voor de verplaatsing was de toestemming van Vivendo en de nivellering van een deel van het binnenplein door Vivendo nodig. In een brief van 22 september 2025 bevestigt Vivendo dat ze toestemming geeft voor de gevraagde verplaatsing. Op 20 oktober 2025 meldde de indiener van de klacht aan Vivendo dat er een verzakking was op de voorziene locatie die genivelleerd moest worden voor de verplaatsing. Vivendo heeft dit toen laten onderzoeken door haar technische dienst. Op 18 december 2025 heeft Vivendo de ondergrond genivelleerd. Voor de Geschillenkamer is niet aannemelijk gemaakt dat Vivendo het onderzoek en de herstelwerken niet zo spoedig mogelijk uitgevoerd heeft⁷ of de verplaatsing op een andere manier bemoeilijkt of tegengewerkt heeft. In die omstandigheden kan geen weigering van redelijke aanpassingen voor de verplaatsing van de oprijhelling worden vastgesteld.

⁶ Artikel 19 [Gelijkekansendecreet](#).

⁷ Artikel 26ter, §1 [Gelijkekansendecreet](#).





C. Verplaatsen binnenmuur

De indiener van de klacht vraagt dat Vivendo verbouwingen doet op het gelijkvloers van zijn gebouw zodat de weg door het gebouw naar de lift voor hem toegankelijk is. Volgens hem kan dit door de muur op die verdieping te verplaatsen zodat hij daar een grotere draaicirkel zou hebben met de elektrische rolstoel.

Vivendo weigert deze aanpassing omdat die een onevenredige belasting zou inhouden. Daarnaast stelt Vivendo dat, ook wanneer de werken zouden worden uitgevoerd, de lift zelf, omwille van zijn afmetingen, niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers.

De partijen zijn het er niet over eens of de aanpassing haar doel zou kunnen bereiken omwille van de afmetingen van de lift. Ook als de aanpassing een redelijke aanpassing zou zijn, is de Geschillenkamer van oordeel dat de aanpassing in ieder geval een onevenredige belasting zou uitmaken.

De Geschillenkamer stelt vast dat Vivendo de vragen om aanpassingen van de indiener van de klacht steeds heeft onderzocht en dat verschillende andere aanpassingen wel zijn getroffen voor hem. Vivendo heeft hem een oprijhelling laten plaatsen op het binnenplein, een rustpunt voorzien halverwege zijn traject, in de fietsenberging twee parkeervakken voorbehouden voor zijn verschillende mobiliteitshulpmiddelen en de ondergrond van het binnenplein genivelleerd voor de verplaatsing van de oprijhelling. De gevraagde aanpassing in het gebouw vergt echter ingrijpende en vergunningsplichtige werken in een historisch pand dat ook op andere vlakken niet aangepast is aan de noden van rolstoelgebruikers. Vivendo biedt de aanpassingen die binnen haar mogelijkheden liggen zonder dat zij een onevenredige belasting zouden uitmaken door in het woonblok andere aanpassingen te voorzien en aan de indiener van de klacht de mogelijkheid te geven met voorrang te verhuizen naar een toegankelijke woning.

De Geschillenkamer is dan ook van oordeel dat Vivendo de aanpassing mocht weigeren. Er kan geen discriminerende weigering van redelijke aanpassingen in de zin van het Gelijkekansendecreet worden vastgesteld.



II. Intimidatie

Volgens de indiener van de klacht wordt hij gepest en beledigd door medebewoners en door een personeelslid van Vivendo. Dit pestgedrag zou te maken hebben met zijn handicap en zijn gebruik van hulpmiddelen. Ook stelt hij dat hij en zijn hulpverleners racistisch zijn aangevallen.

A. Algemene beginselen

Intimidatie op grond van handicap vindt plaats wanneer:

- zich ongewenst gedrag voordoet;
- dat verband houdt met handicap;
- 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.⁸

De Geschillenkamer onderzoekt of een intimidatie 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. Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie kan aanvoeren, moet de verweerster vervolgens kunnen bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie, door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.⁹

B. Intimidatie niet aannemelijk gemaakt

Vivendo betwist niet dat zich soms conflicten voordoen in het woonblok waarbij de indiener van de klacht betrokken is. Ze stelt wel dat ze steeds alle nodige stappen heeft genomen bij incidenten.

Opdat van intimidatie sprake kan zijn, moet ongewenst gedrag dat verband houdt met beschermde kenmerken (zoals handicap of zogenaamd ras) tot doel of gevolg hebben dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. De Geschillenkamer stelt vast dat de indiener van de klacht

⁸ Artikel 17, §1 [Gelijkekansendecreet](#).

⁹ Artikel 36, §1 [Gelijkekansendecreet](#).



volledig steunt op zijn eigen verklaring over de incidenten tussen hem en zijn medebewoners en tussen hem en een personeelslid van Vivendo. Hij brengt geen andere elementen bij die zijn verklaring verder onderbouwen. De Geschillenkamer kan daaruit niet afleiden of de conflictsituatie inderdaad verband houdt met beschermde kenmerken in de zin van het Gelijkekansendecreet. Ook als dat het geval zou zijn, moet aannemelijk worden gemaakt dat het (niet) handelen van Vivendo naar aanleiding van deze conflicten ertoe heeft geleid dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd voor de indiener van de klacht.

Volgens de indiener van de klacht is Vivendo tekortgeschoten door de manier waarop ze is omgegaan met zijn klachten over de incidenten. Het discriminatieverbod legt niet enkel op om af te zien van handelingen 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. Dat vereist een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht.

Uit het dossier blijkt dat Vivendo na verschillende incidenten met de betrokken partijen heeft gesproken om na te gaan wat er gebeurd is. Vivendo heeft geluisterd naar beide partijen en nadien teruggekoppeld naar de betrokkenen over de resultaten en opvolging van dat onderzoek. Vivendo heeft ook meermaals geprobeerd afspraken te maken met de betrokkenen om de conflicten te de-escaleren en een aangename woonomgeving voor alle bewoners te faciliteren, onder meer door de bewoners te informeren over de mogelijkheid van een verzoeningsprocedure bij de vrederechter. De Geschillenkamer heeft verder geen stukken ontvangen die aannemelijk maken dat Vivendo klachten van de indiener niet op deze wijze of niet binnen een redelijke termijn behandeld heeft. Voor de Geschillenkamer is dan ook niet aannemelijk gemaakt dat Vivendo op dit vlak tekortgeschoten is.

De Geschillenkamer is dan ook van oordeel dat geen intimidatie kan worden vastgesteld.



Oordeel van de Geschillenkamer

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

Voorzitter
Eva Brems

Griffier
Dorien Geeroms