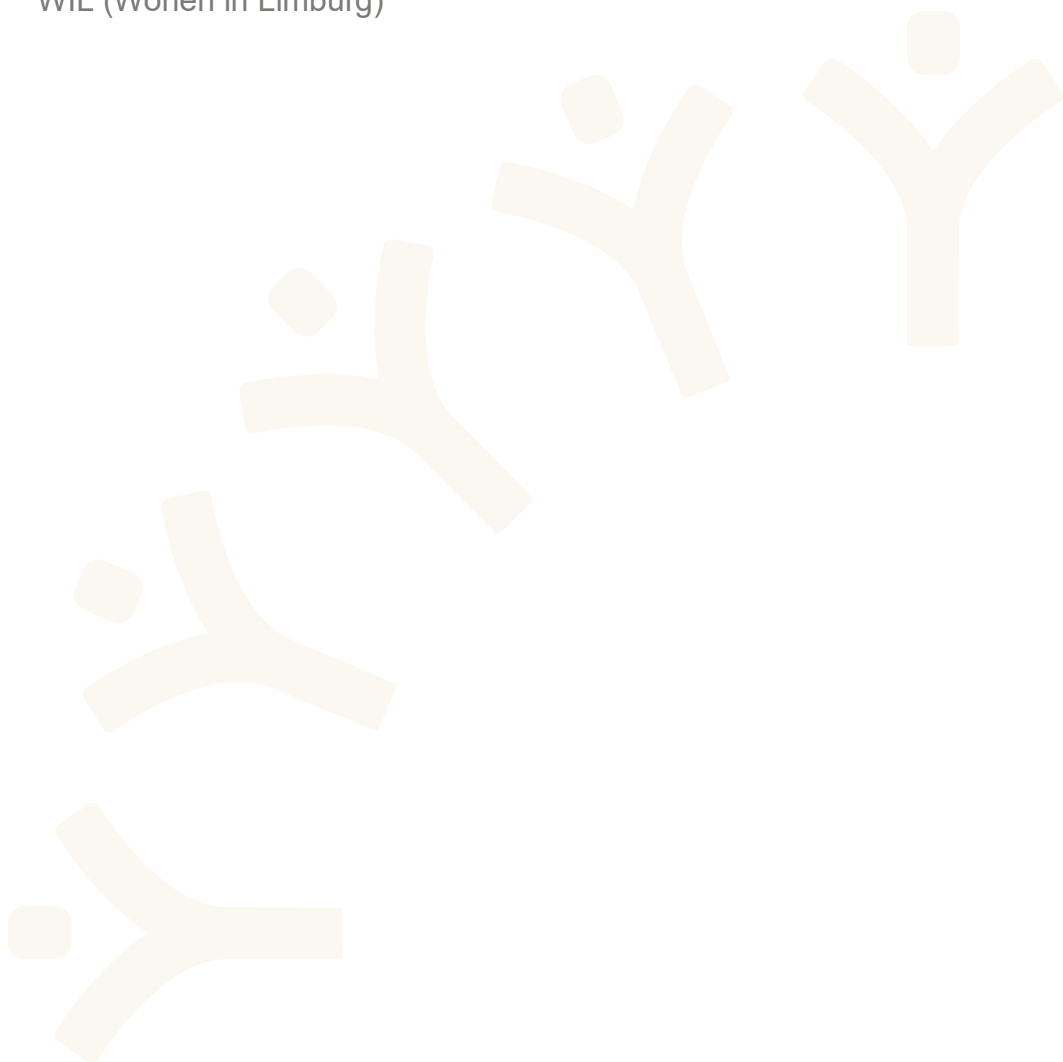


Oordeel 2026-36 van 3 juni 2026

Zaak 2025-0052

Indiener klacht: [...]

Verweerster: WIL (Wonen in Limburg)



Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	4
Standpunt indiener klacht.....	4
Standpunt verweerster	5
Beoordeling door de Geschillenkamer	7
I. Indirecte discriminatie op grond van geslachtsverandering en geslacht	8
A. Algemene beginselen.....	8
B. Toepassing.....	9
II. Intimidatie op grond van geslachtsverandering en genderidentiteit	11
A. Algemene beginselen.....	11
B. Toepassing.....	12
Oordeel van de Geschillenkamer	15
Aanbevelingen van de Geschillenkamer	15



De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Stijn Smet, bijzitter Line Hellemans en bijzitter Koen Lemmens, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 22 december 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 24 maart 2026.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerster van 16 februari 2026
- het antwoord van de indiener van de klacht van 17 februari 2026
- het antwoord van de verweerster van 24 maart 2026.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 6 mei 2026. De indiener van de klacht was zelf aanwezig en werd bijgestaan door advocaat F. Vanstraelen. De verweerster werd vertegenwoordigd door twee personeelsleden.

De Geschillenkamer ontvangt een klacht pas 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 stuk uit het dossier dat inhoudelijk over de bemiddelingspoging gaat, te weren (stuk 2 bij het standpunt van de verweerster). Dit wil zeggen dat de Geschillenkamer met dit stuk geen rekening houdt bij haar beoordeling.

¹ Artikel 13 §5 [VMRI-decreet](#).

² Artikel 13 §4 [VMRI-decreet](#).





Feiten

De indiener van de klacht huurt sinds 2018 een sociale woning van de woonmaatschappij Wonen in Limburg, de verweerster.

In de loop van 2020 heeft hij zijn naam en geslacht wettelijk laten aanpassen na een geslachtsverandering. Hij stelt dat hij hierna aan de woonmaatschappij heeft gevraagd om zijn naam ook in de huurovereenkomst aan te passen, maar dat zij weigerde om dit te doen.

Hij heeft ook een geschil met zijn burens dat gedeeltelijk gaat over wederzijdse klachten van overlast. Maar hij stelt dat zijn burens, die net als hij een sociale woning huren van Wonen in Limburg, hem ook stelselmatig en al jarenlang discrimineren en intimideren omwille van zijn genderidentiteit en geslachtsverandering. Naast hemzelf zouden ook zijn echtgenote en zijn minderjarige dochter hierdoor worden getroffen. Hij stelt dat hij meerdere meldingen heeft gedaan bij de woonmaatschappij, maar dat zij hem onvoldoende hebben beschermd tegen discriminatie en intimidatie door zijn burens.

Standpunt indiener klacht

De indiener van de klacht voert aan dat de woonmaatschappij hem heeft gediscrimineerd op grond van zijn geslacht, geslachtsverandering, genderidentiteit en seksuele oriëntatie.

Hij verduidelijkt dat hij bij het ondertekenen van de huurovereenkomst met de woonmaatschappij nog juridisch geregistreerd was als vrouw. In 2020 heeft hij zijn naam en geslacht wettelijk laten wijzigen na een geslachtsverandering. Hij heeft hierna meermaals aan de woonmaatschappij gevraagd om zijn gegevens in de huurovereenkomst aan te passen, maar de woonmaatschappij weigerde dit te doen. Hij kreeg telkens wel een uitleg, maar geen aanpassing van de huurovereenkomst. Hij stelt dat dit voor veel praktische en emotionele problemen zorgde.





Hij wijst erop dat de woonmaatschappij pas na het indienen van zijn klacht bij het Vlaams Mensenrechteninstituut een oplossing heeft aangeboden door een addendum toe te voegen aan de huurovereenkomst. Deze laattijdige aanpassing blijft voor hem relevant, omdat ze deel uitmaakt van de ruimere problematiek die hij heeft ervaren.

De indiener van de klacht geeft aan dat zijn burens, die ook een sociale woning huren van dezelfde woonmaatschappij, hem al jarenlang discrimineren, pesten en intimideren omwille van zijn genderidentiteit en geslachtsverandering. Hij voert aan dat de woonmaatschappij zijn meldingen hierover niet ernstig heeft genomen en hem onvoldoende heeft beschermd tegen discriminatie en intimidatie door zijn burens.

Hij stelt dat de woonmaatschappij de situatie heeft behandeld als een burenruzie, terwijl het bestaande geschil tussen hem en zijn burens is geëscaleerd door discriminerende uitspraken en gedrag van zijn burens tegenover hem. De woonmaatschappij herleidt dit onterecht tot een burengeschil, terwijl hij herhaaldelijk melding heeft gemaakt van discriminatie en intimidatie. De woonmaatschappij minimaliseert op die manier de discriminatie, waardoor die niet wordt erkend of aangepakt.

De indiener van de klacht benadrukt tot slot dat de bevoegde politiezone erkent dat zijn meldingen over discriminerende uitspraken niet correct werden opgevolgd, in de zin dat deze meldingen afzonderlijk van het burengeschil moesten worden behandeld omdat het mogelijk gaat om strafbare feiten. De politie heeft dus bevestigd dat er wel degelijk sprake is van een discriminatiecomponent in het geschil met zijn burens.

Standpunt verweerster

De woonmaatschappij stelt dat er geen sprake is van discriminatie.

Over de aanpassing van persoonsgegevens stelt de woonmaatschappij dat dit automatisch gebeurt in haar registratiesysteem zodra er aanpassingen gebeuren in het rijksregister. Hierdoor kon de indiener van de klacht nooit met zijn oude naam worden aangeschreven door de woonmaatschappij.



De woonmaatschappij stelt dat ook een aanpassing van de huurovereenkomst niet nodig was, omdat ook dit automatisch gebeurt. Aangezien de indiener van de klacht bleef aandringen op een aanpassing, heeft de woonmaatschappij uiteindelijk toch een addendum bij de huurovereenkomst opgemaakt, met de wijzigingen van de naam. De woonmaatschappij heeft dit gedaan in de hoop een antwoord te kunnen bieden op de vraag van de indiener van de klacht.

Over de beweerde discriminatie en intimidatie door burens stelt de woonmaatschappij dat zij niet de juiste partij is om opgeroepen te worden voor de Geschillenkamer, aangezien zij niet discriminerend heeft gehandeld. De woonmaatschappij heeft ook voldoende ingezet op het voorkomen of stoppen van discriminatie door andere personen. De woonmaatschappij heeft de indiener van de klacht dan ook op geen enkele manier nadelig behandeld op grond van beschermde kenmerken.

De woonmaatschappij heeft de burens meermaals aangesproken en duidelijk gemaakt dat zij de indiener van de klacht niet mogen viseren omwille van eender welke factor. De burens gaven echter aan dat het hen niet te doen is omdat hun buur een 'transgender' is, maar dat er overlast is door wanonderhoud en geluidsoverlast.

De woonmaatschappij verduidelijkt dat er sinds 2018 regelmatige en terugkerende klachten waren van de burens over overlast door de indiener van de klacht. De klachten gingen over geluidsoverlast, wanonderhoud en geurhinder. De indiener van de klacht had op zijn beurt klachten over de burens. De huurbegeleider heeft zelf de overlast bij de indiener van de klacht vastgesteld. Het ging over onderhoud van de tuin, geurhinder en rondslingerend afval. Dit waren objectieve vaststellingen die geen verband houden met discriminatie op grond van geslacht.

Omdat de indiener van de klacht huisbezoeken bemoeilijkte, kon de woonmaatschappij ook moeilijk de klachten over overlast van de burens weerleggen. Dit heeft geleid tot een juridische procedure waarbij de woonmaatschappij een plaatsbezoek met de vrederechter moest afdwingen. De woning van de indiener van de klacht was tijdens dat plaatsbezoek goed onderhouden.

Voor de woonmaatschappij gaat het over een burengeschil dat zij hebben trachten op te lossen door te bemiddelen, maar waarbij zij moeten doorverwijzen naar externe partijen wanneer zij het niet opgelost krijgen. De woonmaatschappij heeft verschillende maatregelen, in die volgorde, genomen om het geschil op te lossen:

- Beide huurders herhaaldelijk aangesproken op gemelde klachten, volgens de standaardprocedure. Deze contacten gebeurden individueel omdat beide burens niet openstonden voor een gezamenlijk gesprek.
- Officieel de vraag gesteld aan het OCMW om te ondersteunen, aangezien de klachten bleven komen.
- Meermaals burenbemiddeling aangeraden, maar dit is een vrijwillige dienst en iedereen moet akkoord gaan om bemiddeling op te starten.
- Aangeraden om een verzoeningspoging bij de rechtbank op te starten.

Over de burenbemiddeling in het bijzonder verduidelijkt de woonmaatschappij dat het een aanvraag heeft ingediend op 1 oktober 2020, maar door een wachtlijst kon deze bemiddeling pas midden 2021 van start gaan. In diezelfde periode begon ook de opstart van een procedure voor de vrederechter om vast te stellen of er wanonderhoud was, voor mogelijke ontbinding van het huurcontract van de indiener van de klacht. Hierdoor is de bemiddeling niet opgestart.

De woonmaatschappij besluit dat zij in het kader van klachten over discriminatie door een andere huurder niet meer kan doen dan wat zij tot op vandaag heeft gedaan. Ze wijst er tot slot op dat de erkenning van de betrokken politiezone dat de meldingen over discriminatie niet correct werden opgevolgd, sloeg op de eigen aanpak van meldingen door de politiezone. Dit staat los van de aanpak door de woonmaatschappij.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van:

- indirecte discriminatie op grond van geslacht en geslachtsverandering bij de aanpassing van de identiteitsgegevens van de indiener van de klacht (I); en/of
- intimidatie op grond van geslachtsverandering en genderidentiteit bij de wijze waarop de woonmaatschappij is omgegaan met de beweerde discriminatie en intimidatie van de indiener van de klacht door zijn bovenburen, die ook huurder zijn van de woonmaatschappij (II).

I. Indirecte discriminatie op grond van geslachtsverandering en geslacht

A. Algemene beginselen

Een indirecte discriminatie op grond van geslachtsverandering en geslacht in de toegang tot en het genot van sociale huisvesting vindt plaats wanneer:

- een op het eerste gezicht neutrale praktijk;
- personen met deze beschermde kenmerken in vergelijking met andere personen kan benadelen;
- tenzij die praktijk objectief wordt gerechtvaardigd. Dit is het geval wanneer de praktijk een legitiem doel nastreeft en de middelen om dit doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.³ 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 (evenredigheid in de strikte zin).

De Geschillenkamer onderzoekt in twee stappen of een discriminatie bewezen is. De eerste stap is vervuld als de indiener van de klacht feiten aanvoert die het bestaan van een discriminatie kunnen doen vermoeden. Als de indiener van de klacht een vermoeden van discriminatie aanvoert, moet de verweerder vervolgens (in de tweede stap) bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie. De verweerder kan dit doen door het vermoeden van discriminatie te weerleggen of door de benadelende praktijk te rechtvaardigen.⁴

³ Artikel 16, § 2, [Gelijkekansendecreet](#).

⁴ Artikel 36, §1 [Gelijkekansendecreet](#).

B. Toepassing

De indiener van de klacht voert aan dat:

- de woonmaatschappij jarenlang heeft geweigerd om zijn identiteitsgegevens aan te passen nadat hij zijn naam wettelijk had laten wijzigen na een geslachtsverandering; en
- dit voor hem als trans persoon voor veel praktische en emotionele problemen zorgde.

De woonmaatschappij heeft tijdens de hoorzitting verduidelijkt dat alle administratieve aanpassingen in haar registratiesysteem automatisch gebeuren zodra nieuwe persoonsgegevens worden opgenomen in de kruispuntbank van de sociale zekerheid. Met uitzondering van één geïsoleerd geval, dat werd veroorzaakt door een menselijke fout, heeft de woonmaatschappij niet langer de oude naam van de indiener van de klacht gebruikt in haar communicatie met hem. De woonmaatschappij heeft ook verduidelijkt dat met de automatische aanpassingen in het registratiesysteem meteen ook de huurovereenkomst op juridisch vlak werd aangepast aan de nieuwe persoonsgegevens van de indiener van de klacht.

De indiener van de klacht kan hier geen genoegen mee nemen. Hij stelt dat de authentieke versie van de huurovereenkomst zelf, zoals hij die in 2018 heeft ondertekend, ook moest worden aangepast.

De woonmaatschappij heeft toegelicht dat de oorspronkelijke versie van de huurovereenkomst nooit wordt aangepast, bijvoorbeeld ook niet wanneer een huurder een nieuwe relatie start en de partner medehuurder wordt of wanneer een relatie wordt beëindigd en slechts één van beide huurders in de woning blijft wonen. Ook in die omstandigheden verloopt de juridische aanpassing van de huurovereenkomst via automatische aanpassingen in het registratiesysteem. De woonmaatschappij heeft de indiener van de klacht dus niet verschillend behandeld dan andere personen, maar een op het eerste gezicht neutrale praktijk toegepast op zijn situatie.

De indiener van de klacht toonde begrip voor het gegeven dat niet alle documenten die zijn oude naam dragen effectief kunnen worden aangepast aan



zijn nieuwe identiteitsgegevens. Hij verwacht bijvoorbeeld niet dat oude schooldocumenten zouden worden aangepast. Hij erkent ook dat hij geconfronteerd zou kunnen worden met oude documenten die niet zijn huidige naam dragen. Dergelijke situaties blijken voor hem niet problematisch te zijn. Dit is anders voor de huurovereenkomst, omdat deze nog altijd loopt en de aanpassing ervan een belangrijke vorm van erkenning is van zijn nieuwe identiteit. De Geschillenkamer stelt dan ook vast dat de indiener van de klacht als trans persoon een bijzonder benadeling ondervindt in vergelijking met andere personen.

Voor de Geschillenkamer is gebleken dat de woonmaatschappij het belang van de aanpassing voor de indiener van de klacht heeft onderschat. Zij heeft uiteindelijk wel een addendum aan de huurovereenkomst opgesteld, waarin de nieuwe identiteitsgegevens van de indiener van de klacht zijn opgenomen. Dit heeft echter lang geduurd. Tijdens de hoorzitting heeft de woonmaatschappij erkend dat dit sneller had moeten gebeuren en aangegeven dat zij in gelijkaardige situaties in de toekomst uit eigen beweging en sneller een addendum met de nieuwe identiteitsgegevens zal voorstellen. De woonmaatschappij heeft daarbij aangegeven dat zij heeft geleerd uit de huidige zaak.

De indiener van de klacht heeft hierop gesteld dat het addendum in zijn huidige vorm ontoereikend is, omdat het nu lijkt alsof zijn naam vanaf 2018 (het jaar van ondertekening van de huurovereenkomst) werd aangepast en niet in 2020 (het jaar waarin zijn naam en geslacht wettelijk werden aangepast). De woonmaatschappij heeft hiervoor begrip getoond. Zij had niet correct ingeschat dat het jaartal ook belangrijk kon zijn voor de indiener van de klacht. Gevraagd naar de mogelijkheid om het addendum op dat punt nog aan te vullen, heeft de woonmaatschappij het voornemen geuit om dit te doen, aangezien het belangrijk is voor de indiener van de klacht. De indiener van de klacht heeft aangegeven dat deze aanvulling van het addendum tegemoet zou komen aan zijn vraag tot aanpassing van de huurovereenkomst.

In deze specifieke omstandigheden is de Geschillenkamer van oordeel dat dit onderdeel van de klacht geen verdere behandeling behoeft.





II. Intimidatie op grond van geslachtsverandering en genderidentiteit

A. Algemene beginselen

Intimidatie op grond van geslachtsverandering en genderidentiteit vindt plaats wanneer:

- zich ongewenst gedrag voordoet;
- dat verband houdt met geslachtsverandering en genderidentiteit;
- 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.⁵

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 bewijzen dat er geen sprake is van een discriminatie, door het vermoeden van discriminatie te weerleggen.⁶

Het discriminatieverbod legt bovendien niet enkel een verplichting op om af te zien van behandelingen die een discriminatie inhouden, maar brengt ook positieve verplichtingen met zich mee.⁷ Dat betekent dat er voor wie goederen en diensten aanbiedt, zoals een woonmaatschappij, ook plichten bestaan om discriminatie te voorkomen, aan te pakken en, als zij een discriminatieklacht ontvangen, deze klacht zorgvuldig te behandelen.⁸ Dat vereist een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht.⁹

⁵ Artikel 17, §1 [Gelijkheidsdecreet](#).

⁶ Artikel 36, §1 [Gelijkheidsdecreet](#).

⁷ Vergelijk [Arbeidshof Brussel 4 september 2023](#); [Parl. St. Vlaams Parlement 2023-2024, nr. 1937/1](#), 80-81, waarin de decreetgever aangeeft dat positieve maatregelen nodig kunnen zijn ter beëindiging van een discriminatie.

⁸ 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.

⁹ Zie onder meer [Oordeel 2025-30](#) van 11 december 2025 en [Oordeel 2026-2](#) van 27 januari 2026.



B. Toepassing

De indiener van de klacht voert aan dat:

- zijn burens, die ook huurder zijn van de woonmaatschappij, hem al jarenlang discrimineren, intimideren en pesten;
- omwille van zijn geslachtsverandering en genderidentiteit;
- waardoor zijn waardigheid als persoon wordt aangetast en een onveilige, vijandige en beledigende omgeving voor hem wordt gecreëerd; en
- waarbij de woonmaatschappij zijn klachten hierover niet ernstig heeft genomen en hem onvoldoende heeft beschermd tegen het gedrag en de uitspraken van zijn burens.

De Geschillenkamer stelt vast dat de intimidatie en discriminatie die de indiener van de klacht aanvoert voortvloeit uit beweerd ongewenst gedrag door zijn burens, die ook huurder zijn van de woonmaatschappij. Het beweerde ongewenst gedrag is ernstig en langdurig. Het omvat onder meer doodswensen, ernstige beledigingen die onmiddellijk verband houden met zijn geslachtsverandering, en agressie. Het beweerde gedrag is niet enkel gericht tegen de indiener van de klacht, maar ook tegen zijn echtgenote en zijn minderjarige dochter. De woonmaatschappij erkent dat de indiener van de klacht meermaals melding heeft gemaakt van dit ongewenste gedrag. Het gedrag is ook gedocumenteerd in meerdere verklaringen bij de politie.

In deze omstandigheden is de Geschillenkamer van oordeel dat zij zich moet uitspreken over twee overlappende vragen:

- Heeft de woonmaatschappij voldoende gedaan om, binnen redelijke grenzen, een leefomgeving vrij van intimidatie te verzekeren?
- Heeft de woonmaatschappij de meldingen en klachten over intimidatie van de indiener van de klacht zorgvuldig behandeld?

Van een openbare woonmaatschappij met duizenden woningen in haar patrimonium, zoals de verweester, mag immers worden verwacht dat zij, binnen redelijke grenzen, voldoet aan de positieve verplichting om discriminatie te voorkomen en aan te pakken. Het is gepast dat woonmaatschappijen een

zekere beoordelingsruimte hebben om na te gaan hoe zij in een concrete situatie invulling geven aan deze positieve verplichting. Eén van de decretaal bepaalde doelstellingen van woonmaatschappijen is bovendien om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en aan te pakken.¹⁰

De Geschillenkamer erkent dat een woonmaatschappij enige tijd nodig kan hebben om een concrete situatie in kaart te brengen en om gepaste maatregelen te nemen. In de omstandigheden van deze zaak is de woonmaatschappij echter manifest tekortgeschoten in het voorkomen en aanpakken van intimidatie van de indiener van de klacht door zijn bovenburen, die ook huurder zijn bij de woonmaatschappij.

De feiten, zoals toegelicht door de indiener van de klacht, zijn ernstig. Hij heeft het over langdurige en stelselmatige beledigingen, doodswensen, fysieke en psychologische agressie, en beschadigingen van goederen. Het gedrag van de burens zou niet alleen zijn gericht tegen hem, maar ook tegen zijn echtgenote en zijn minderjarige dochter. Hij heeft hierover meerdere verklaringen afgelegd bij de politie, waarvan hij de neerslag bijbrengt als stukken. De woonmaatschappij erkent dat zij op de hoogte was van een groot deel van de beweerde feiten, zoals meermaals gemeld door de indiener van de klacht tijdens gesprekken met personeelsleden van de woonmaatschappij.

De woonmaatschappij blijkt de situatie tussen de burens niettemin te hebben behandeld als een wederzijds burgengeschil. Zoals toegelicht tijdens de hoorzitting, heeft de woonmaatschappij de standaardprocedure voor burengeschillen gevolgd. Zij heeft daarbij verschillende stappen ondernomen: mondelinge gesprekken met iedere huurder afzonderlijk, een voorstel tot bemiddeling, en een voorstel tot verzoeningspoging bij de vrederechter. Deze maatregelen zijn niet effectief gebleken.

De Geschillenkamer stelt vast dat de woonmaatschappij onvoldoende rekening heeft gehouden met de realiteit dat het burengeschil niet alleen over wederzijdse klachten van overlast ging, maar ook een belangrijke en eenzijdige component van beweerde discriminatie en intimidatie inhield. De woonmaatschappij zou mondelinge gesprekken hebben gehad met de

¹⁰ Artikel 4.108 [Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021](#).

bovenburen, maar kan niet aantonen dat de bovenburen daarbij duidelijk zijn aangemaand om geen feiten van discriminatie en intimidatie te stellen ten aanzien van de indiener van de klacht. Uit het dossier lijkt het eerder zo dat de woonmaatschappij verwachtte dat andere actoren, zoals de politie, deze rol zouden opnemen. De woonmaatschappij leek ook te verwachten dat beide huurders uit elkaars buurt zouden blijven als zij het geschil niet onderling konden oplossen. In een brief aan beide huurders heeft de woonmaatschappij bijvoorbeeld opgenomen: “Best dat u geen contact zoekt en elkaar negeert.”

Tijdens de hoorzitting heeft de woonmaatschappij erkend dat zij de bovenburen duidelijker, scherper en vooral schriftelijk op hun huurdersverplichtingen had kunnen wijzen en hen zo had kunnen aanmanen om geen fysieke agressie, discriminatie en intimidatie te plegen ten aanzien van de indiener van de klacht en zijn gezin. Dit zou in een latere fase ook van belang kunnen zijn voor een eventueel verzoek aan de vrederechter tot ontbinding van de huurovereenkomst van de bovenburen, wegens ernstige inbreuken tegen de huurdersverplichtingen. De woonmaatschappij heeft tijdens de hoorzitting het belang van deze stappen erkend, met name het belang van een duidelijke en schriftelijke aanmaning van de bovenburen.

De woonmaatschappij heeft verder aangegeven dat zij het juridisch advies had ontvangen dat een mogelijke ontbinding van de huurovereenkomst van de andere huurders niet mogelijk was, omdat het ging om een 1-op-1 burengeschil. Ontbinding van de huurovereenkomst zou enkel mogelijk zijn bij structurele geschillen waarbij meerdere huurders klachten hebben over dezelfde huurder. In ieder geval stelt de Geschillenkamer vast dat de beoordeling van de woonmaatschappij voorbijgaat aan de realiteit dat, zoals de indiener van de klacht ook heeft opgemerkt tijdens de hoorzitting, hij de enige huurder is die getroffen wordt als trans persoon. Andere huurders, die geen trans persoon zijn, worden niet getroffen. In die omstandigheden kan er moeilijk sprake zijn van een structureel geschil waarbij meerdere huurders dezelfde klachten van discriminatie en intimidatie hebben over de betrokken burens.

De Geschillenkamer besluit, in het licht van alle bovenstaande elementen, dat de reactie van de woonmaatschappij op de beweerde discriminatie en intimidatie manifest ontoereikend was. De woonmaatschappij is

tekortgeschoten in haar positieve verplichting om discriminatie en intimidatie aan te pakken.

De Geschillenkamer erkent tot slot dat het moeilijk en ontmoedigend kan zijn om meldingen te blijven doen van incidenten van discriminatie en intimidatie, maar erkent ook het belang dat de woonmaatschappij hecht aan blijvende opvolging en meldingen, zodat zij steeds op de hoogte blijft van de situatie en haar maatregelen hierop kan richten.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer:

- dat het onderdeel van de klacht over de aanpassing van de identiteitsgegevens geen verdere behandeling behoeft; en
- dat de woonmaatschappij is tekortgeschoten in haar positieve verplichting om discriminatie, in de vorm van intimidatie, te voorkomen en aan te pakken, zodat er op dit punt sprake is van een schending van het Gelijkekansendecreet.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

Om de vastgestelde discriminatie te beëindigen, beveelt de Geschillenkamer de woonmaatschappij aan:

- als individuele maatregelen:
 - het jaartal in het addendum van de huurovereenkomst aan te passen, zoals de woonmaatschappij heeft voorgenomen tijdens de hoorzitting;
 - de andere huurders formeel te wijzen op hun huurdersverplichtingen en na te gaan welke maatregelen noodzakelijk zijn om discriminatie en intimidatie door deze

huurders te voorkomen, met inbegrip van verder onderzoek naar de mogelijkheden tot eventuele ontbinding van de huurovereenkomst gezien de ernst en het aanhoudend karakter van de beweerde feiten.

- als structurele maatregelen:
 - haar beleid over de behandeling van burengeschillen aan te passen en/of de toepassing ervan in de praktijk, zodat voldoende rekening wordt gehouden met de verantwoordelijkheid van de woonmaatschappij bij het voorkomen en aanpakken van discriminatie en intimidatie;
 - een vorm van bewustwording te organiseren over de rechten van en uitdagingen voor trans personen voor de relevante personeelsleden van de woonmaatschappij, waarbij de indiener van de klacht mogelijk kan adviseren als ervaringsdeskundige en publiek spreker.

Voorzitter
Stijn Smet

Griffier
Dorien Geeroms