De Geschillenkamer

Oordeel 2026-11 van 27 februari 2026

Zaak 2025-0022

Indienster klacht: [...]

Verweerder: Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel VZW

Het Vlaams Mensenrechteninstituut volgt in overeenstemming met artikel 18 van het VMRI-decreet de oordelen en aanbevelingen van de Geschillenkamer actief en nauwgezet op.

In dit dossier heeft verweerder de aanbevelingen van de Geschillenkamer opgevolgd. U vindt hierover meer informatie op de laatste pagina van dit oordeel.

Inhoud

Procedure 3
Feiten 3
Standpunt indienster klacht 6
Standpunt verweerder 7
Beoordeling door de Geschillenkamer 10
I. Weigering van redelijke aanpassingen 11
A. Algemene beginselen 11
B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving 14
C. Redelijke aanpassing 14
D. Onevenredige belasting 15
Oordeel van de Geschillenkamer 18
Aanbevelingen van de Geschillenkamer 18

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

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 11 juni 2025.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 6 november 2025.

De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 11 september 2025
- het antwoord van de indienster van de klacht van 10 oktober 2025
- het antwoord van de verweerder van 6 november 2025.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 17 december 2025. Op de hoorzitting waren beide partijen aanwezig. De indienster van de klacht was zelf aanwezig en werd bijgestaan door haar vader en vertegenwoordigers van de blindengeleidenhondenschool. De verweerder werd vertegenwoordigd door meester J. Aerden, enkele personeelsleden en vertegenwoordigers van de raad van bestuur.

Feiten

De indienster van de klacht heeft een visuele beperking, waardoor ze een zeer beperkt zicht heeft. Ze volgt een graduaatopleiding maatschappelijk werk aan de hogeschool UCLL.

Op 30 juli 2024 vroeg ze aan de Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel, de verweerder in deze zaak (hierna: “DOP”), of ze bij hen een stage kon doen in het kader van haar graduaatsopleiding. Ze gaf bij de aanvraag van haar stage aan dat ze een visuele beperking heeft, maar dat dit haar niet minder

zelfstandig maakt. DOP had op dat ogenblik geen openstaande stagevacatures, maar ging in op haar spontane vraag.

Op 2 augustus 2024 vond er een verkennend gesprek plaats tussen de indienster van de klacht en DOP. Daarin werd bekeken hoe zij de stage zag en welke concrete vereisten de hogeschool UCLL stelde op het vlak van invulling, eindtermen en evaluatie van de stage. Er werd verduidelijkt dat de stage niet hoefde te resulteren in een effectieve tewerkstelling. Tijdens het derde jaar van haar studies zou de indienster van de klacht opnieuw andere stageverplichtingen hebben.

De hoofdopdracht van DOP is om aan de hand van een vraagproces te achterhalen wat de keuzes en wensen zijn van een persoon met een (vermoeden van) handicap, wat diens huidige mogelijkheden en beperkingen zijn en welke ondersteuningsnoden deze persoon heeft op diverse levensdomeinen. DOP helpt met andere woorden om de concrete ondersteuningsnoden van personen met een (vermoeden van) handicap in kaart te brengen. Dit gebeurt aan de hand van gesprekken die plaatsvinden bij de personen thuis.

Om te beantwoorden aan de stagevereisten vanuit haar opleiding, zou de indienster van de klacht tijdens de stage in contact moeten komen met de cliënten van DOP. Ze zou hiervoor mee op huisbezoek gaan bij cliënten, samen met medewerkers van DOP. Huisbezoeken vormen de kern van de taken die zouden worden uitgeoefend tijdens de stage. De andere taken zouden voornamelijk in functie staan van wat tijdens de huisbezoeken gebeurt.

Voordat de stage van de indienster van de klacht begon, maakte DOP een aantal aanpassingen in functie van haar visuele beperking:

- In samenspraak met de indienster van de klacht werd ervoor gekozen om de stage-uren te spreiden over drie kortere werkdagen van 5u per week, in plaats van twee volledige werkdagen per week.

- DOP koos voor vaste stagebegeleiders, zodat de indienster van de klacht altijd met dezelfde personen zou kunnen ‘meelopen’ tijdens gesprekken met cliënten en zodat deze stagebegeleiders ook vertrouwd zouden raken met haar visuele beperking. Voor de momenten waarop de eerste

stagebegeleider afwezig was, werd een volwaardige tweede stagebegeleider aangeduid. Normaal lopen stagiairs in de praktijk mee met verschillende medewerkers van DOP en hebben zij dus geen vaste begeleider(s).

- In het gebouw van DOP werd een lokaal verduisterd door een deel van de TL-verlichting uit te schakelen en door verduisterende doeken op te hangen rond een bureau. Zo kon de indienster van de klacht zonder zonnebril en pet werken en kon zij maximaal haar computerscherm lezen.

- In het gebouw werd ook een afzonderlijke stille ruimte ingericht, waar de indienster van de klacht zich kon terugtrekken als ze het nodig had.

- Doorheen de stage kon de indienster van de klacht voor de meeste huisbezoeken bij cliënten meerijden met de auto van haar stagebegeleiders. Normaal is de verwachting dat stagiairs zelfstandig naar de huisbezoeken gaan. De stagebegeleiders maakten ook de nodige tijd vrij om elke taak technisch af te stemmen en haalbaar te maken voor de indienster van de klacht.

De stage ging van start op 17 februari 2025 en zou normaal lopen tot 16 juni 2025.

Tijdens een informeel feedbackgesprek op 7 maart 2025 tussen de indienster van de klacht en haar twee stagebegeleiders, meldde DOP dat er een aantal vragen en bezorgdheden waren gerezen rond de verderzetting van de stage met de blindengeleidehond die intussen aan de indienster van de klacht was toegewezen en die altijd bij haar zou moeten blijven, ook tijdens de huisbezoeken bij cliënten van DOP. De stagebegeleiders en de directie zouden volgens hen pas in de week van dit gesprek op de hoogte geweest zijn van de toewijzing van een blindengeleidenhond. De indienster van de klacht zou dit volgens haar eerder al op informele wijze tijdens de middagpauze hebben verteld aan enkele andere collega's.

De indienster van de klacht kreeg tijdens het gesprek van 7 maart 2025 de boodschap dat de blindengeleidehond niet aanwezig zou kunnen zijn bij de huisbezoeken. Zij begreep uit dit gesprek dat het niet mogelijk was dat de

blindengeleidehond haar volwaardig kon begeleiden tijdens de stage. Op 10 maart 2025 liet ze weten dat ze de stage zou stopzetten.

De klacht werd op 11 juni 2025 aan de Geschillenkamer bezorgd.

Standpunt indienster klacht

De indienster van de klacht geeft aan dat er sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen. Ze wil dat aan DOP wordt verduidelijkt wat zij in de toekomst kan doen voor werknemers of stagiairs met een hulphond. Ze wil ook vermijden dat personen in dezelfde positie als haarzelf op dezelfde manier worden behandeld.

Ze stelt dat ze de stage heeft beëindigd omdat ze niet welkom was samen met haar blindengeleidehond. DOP had haar dit gezegd zodra ze vertelde dat ze een opleidingstraject zou volgen met de blindengeleidehond die aan haar was toegewezen.

Tijdens het sollicitatiegesprek met de directrice van DOP op 2 augustus 2024 had ze verteld dat ze al lange tijd op een wachtlijst stond voor een blindengeleidehond. Ze had toen ook gemeld dat er dus altijd een kans was dat ze tijdens de stageperiode een blindengeleidehond zou krijgen.

Op 9 februari 2025 heeft ze het nieuws gekregen van de Blindengeleidehondenschool van Genk dat er een match was gevonden met een blindengeleidehond.

Tijdens haar eerste stagedag, op 17 februari 2025, heeft ze dit nieuws mondeling verteld bij DOP, waarop iedereen blij voor haar was. De directrice was die dag niet aanwezig, maar de stagebegeleiders zouden het nieuws aan haar doorgeven. Enkele medewerkers van DOP gaven die dag ook spontaan suggesties voor mogelijke aanpassingen om het samenwerken met de blindengeleidehond mogelijk te maken.

Tijdens de week van 3 maart 2025 hebben haar twee stagebegeleiders gezegd dat haar blindengeleidehond niet bij haar kon blijven tijdens de stage, minstens

niet tijdens de huisbezoeken bij het cliënteel van DOP. Deze huisbezoeken waren net essentieel voor het kunnen volbrengen van haar stage. De stagebegeleiders brachten hierbij een boodschap over van de directie van DOP. De medewerkers van DOP waren hierover verontwaardigd en in de war, vooral omdat zij vanaf de eerste dag van de stage suggesties hadden gedaan voor aanpassingen.

De indienster van de klacht geeft verder nog aan dat ze een nieuwe stageplek moest zoeken. Dit is haar uiteindelijk wel gelukt, maar ze is de 50 al voltooide stage-uren bij DOP verloren en heeft een vak moeten doorschuiven naar het volgende academiejaar.

Standpunt verweerder

DOP geeft aan dat zij erg zwaar tilt aan de beschuldiging van discriminatie op grond van handicap. DOP werkt namelijk op dagelijkse basis met personen met een handicap en heeft als decretaal doel om hen te helpen door hun ondersteuningsnoden in kaart te brengen en hen op weg te helpen naar deze ondersteuning. Een beschuldiging van discriminatie op grond van handicap komt dan ook hard aan voor DOP. DOP heeft veel zorg besteed om alle nodige aanpassingen door te voeren, zodat zij de indienster van de klacht een volledige en kwaliteitsvolle stage zou kunnen bieden.

DOP benadrukt dat zij vanuit de hogeschool UCLL op geen enkel ogenblik informatie heeft ontvangen over specifieke noden verbonden aan de visuele beperking van de indienster van de klacht.

DOP is daarom zelf op zoek gegaan naar manieren om de indienster van de klacht een volwaardige stage te bieden, rekening houdend met de praktische elementen van haar visuele beperking. DOP verwijst onder meer naar de spreiding van de stage-uren, het gebruik van vaste stagebegeleiders met wie taken konden worden afgestemd en met wie ook kon worden meegereden naar de huisbezoeken, gebruik van een verduisterd lokaal, en gebruik van een afzonderlijke stille ruimte.

DOP betwist de versie van de feiten van de indienster van de klacht over de blindengeleidehond en benadrukt dat de door DOP bijgebrachte stukken zijn

versie van de feiten ondersteunen. De indienster van de klacht brengt daarentegen geen bewijs bij voor haar beweringen. Haar versie van de feiten bevat ook meerdere tegenstrijdigheden.

DOP stelt dat de indienster van de klacht pas tijdens haar derde stageweek (na ongeveer 50 stage-uren), voor het eerst aan haar stagebegeleiders heeft gemeld dat zij een blindengeleidehond zou krijgen. Voordien heeft de indienster van de klacht er niets over gezegd tegen haar stagebegeleiders of de directie. De indienster van de klacht gaf toen ook aan dat de hond haar altijd zou moeten vergezellen en dus mee zou moeten gaan naar cliënten tijdens huisbezoeken. Ook tijdens het vervoer zou de hond niet mogen plaatsnemen in de kofferruimte, maar alleen vooraan of op de achterbank.

DOP was verrast door deze aankondiging. De indienster van de klacht had op geen enkel ogenblik aangegeven dat zij zou deelnemen aan een opleidingstraject voor een blindengeleidehond of dat zij op een wachtlijst stond. Uit het standpunt van de indienster van de klacht leidt DOP ook af dat zij al op 9 februari 2025 wist dat zij effectief een blindengeleidehond zou krijgen. Dit was voordat haar stage startte. Toch heeft ze gewacht tot bijna een maand later om dit te melden.

Omdat de eerste drie stageweken vlot waren verlopen, was het voor DOP duidelijk dat de vele doorgevoerde aanpassingen ruimschoots voldoende waren om de indienster van de klacht toe te laten de stage te vervullen. De aanwezigheid van een blindengeleidehond was dus niet nodig om de stage mogelijk te maken, maar zou enkel kaderen in een opleidingsprogramma voor de hond zelf. DOP benadrukt dat de indienster van de klacht op eigen initiatief deelnam aan dit opleidingsprogramma.

Omdat het niet gaat om een aanpassing die vereist is om de stage uit te voeren, kan de aanwezigheid van de blindengeleidehond tijdens de stage niet worden beschouwd als een aanpassing in de zin van artikel 19 van het Gelijkekansendecreet.

DOP had er niettemin geen principieel bezwaar tegen om ook aan deze vraag tegemoet te komen, op voorwaarde dat dit praktisch mogelijk was en dat de dienstverlening aan het cliënteel en de kwaliteit van de stage niet in het gedrang

zouden komen. Om verschillende redenen bleek het uiteindelijk niet praktisch werkbaar om tegemoet te komen aan de vraag van de indienster van de klacht.

DOP benadrukt dat zij nooit heeft geweigerd om redelijke aanpassingen te maken. Zij heeft tijdens een gesprek met de indienster van de klacht op 7 maart 2025 alleen aangegeven dat het meenemen van de blindengeleidehond naar huisbezoeken bij cliënten niet mogelijk was. Op 10 maart 2025 heeft zij op eigen initiatief de stage stopgezet, terwijl haar blindengeleidehond pas weken later zou komen. Daardoor heeft zij verdere dialoog over een andere invulling van de stage of over andere aanpassingen onmogelijk gemaakt.

DOP stelt dat de gevraagde aanpassing in ieder geval een onevenredige belasting zou inhouden omwille van de aanzienlijke organisatorische impact, de aanzienlijke frequentie en duur en de aanzienlijke impact op de stagebegeleiders en op het cliënteel.

DOP geeft hierbij de volgende concrete redenen:

- DOP was niet op zoek naar een stagiair, maar heeft toch het nodige gedaan om de indienster van de klacht te helpen door een stage te organiseren voor haar.

- DOP had al verschillende andere aanpassingen gemaakt, die ruimschoots voldoende waren om de indienster van de klacht toe te laten haar stage uit te voeren zonder belemmeringen.

- De organisatorische impact op DOP werd aanzienlijk vergroot doordat de indienster van de klacht de blindengeleidehond pas vermeldde tijdens de derde week van de stage. Volgens DOP was het niet meer mogelijk om, gelet op dit late tijdstip, een bevraging te organiseren onder het cliënteel en vervolgens de indienster van de klacht alleen bij bepaalde cliënten op bezoek te laten gaan.

- Die huisbezoeken waren volgens DOP ook al beperkt door de aanpassingen die zij al had doorgevoerd op het vlak van tijdsbesteding, regio, vervoer, en de cliënten verbonden aan bepaalde stagebegeleiders, en zouden door de gevraagde maatregel nog verder worden ingeperkt.

Dit zou er ook voor zorgen dat de stage niet voldoende kwaliteitsvol zou zijn.

- De aanwezigheid van de hond tijdens huisbezoeken zou een aanzienlijke impact hebben op de cliënten. Het meenemen van een blindengeleidehond naar huisbezoeken, en dus op privaat terrein, kan niet eenzijdig aan cliënten worden opgedrongen. Verschillende cliënten hebben eigen huisdieren, die niet altijd goed reageren op de aanwezigheid van andere dieren. De aanwezigheid van een hond creëert ook spanningen voor bepaalde cliënten, bijvoorbeeld cliënten met een fysieke of mentale beperking. DOP mikt er net op om voor haar cliënten een ontspannen en ongedwongen sfeer te creëren, zodat zij vrij kunnen spreken over hun handicap en ondersteuningsnoden.

- Het vervoer van en naar cliënten zou praktisch niet meer werkbaar zijn. De stagbegeleider waarmee de indienster meereed en de zoon van deze stagebegeleider hebben namelijk meerdere allergieën en luchtwegenproblemen.

- Door de opleiding van de blindengeleidehond, in combinatie met de paasvakantie, zou de indienster van de klacht vier weken afwezig zijn. Dit zou het bereiken van het nodige aantal stage-uren in het gedrang brengen.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De indienster van de klacht stelt dat DOP haar discrimineert doordat DOP niet toelaat dat de haar toegewezen blindengeleidehond bij haar blijft tijdens de stage, meer bepaald tijdens de huisbezoeken bij het cliënteel van DOP.

De Geschillenkamer moet in deze zaak onderzoeken of er sprake is van een weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap. De graduaatsopleiding maatschappelijk werk die de indienster van de klacht volgt aan de UCLL is een beroepsopleiding in de zin van het Decreet evenredige participatie op de arbeidsmarkt. Het is een praktijkgerichte opleiding met sterke focus op werkplekleren, beroepspraktijk en directe inzetbaarheid in de sociale

sector. De stage maakt deel uit van het opleidingsonderdeel Beroepspraktijk 2 van de graduaatsopleiding, waar in totaal 200 uur werkplekleren op een leerwerkplek worden uitgeoefend. Tussen DOP, de indienster van de klacht en UCLL werd daartoe een overeenkomst werkplekleren (stagecontract) afgesloten.

Het Decreet evenredige participatie op de arbeidsmarkt is onder meer van toepassing op de intermediaire organisaties die zich bezighouden met beroepsopleiding. DOP, als instelling waar de stage zou worden gerealiseerd, moet in het kader van het aanbieden van de stage worden gezien als een dergelijke intermediaire organisatie. Het Decreet evenredige arbeidsparticipatie is hierin dus op haar van toepassing.[1]

Ook het Gelijkekansendecreet is van toepassing op beroepsopleiding en op onderwijs, in zoverre het Decreet evenredige arbeidsparticipatie niet voorziet in een ruimere rechtsbescherming voor de benadeelde persoon.[2] Het Gelijkekansendecreet is hier dus mee van toepassing. De Geschillenkamer moet beide decreten samen lezen en de ruimste bescherming voor de benadeelde persoon waarborgen.

I. 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 de arbeidsmarkt of het onderwijs.

---

[1] Artikel 3, 1°, Decreet evenredige arbeidsparticipatie. Zie eveneens de definitie van beroepsopleiding in artikel 1, 4°, besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2004 tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2002 houdend evenredige participatie op de arbeidsmarkt wat betreft de beroepskeuzevoorlichting, beroepsopleiding, loopbaanbegeleiding en arbeidsbemiddeling.
[2] Artikel 20, derde lid, Gelijkekansendecreet. *Parl St.* Vlaanderen 2023-2024, nr. 1937/1, 66-67.

Om te waarborgen dat het beginsel van gelijke behandeling wordt nageleefd, moet dergelijke redelijke aanpassingen worden gemaakt.[3] Dit houdt in dat intermediaire organisaties (en ook werkgevers) als DOP naargelang de behoefte passende maatregelen nemen om de opleiding, en de in het kader daarvan gevolgde stage, te genieten tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen.

Een gevraagde redelijke aanpassing kan enkel worden geweigerd als ze een dergelijke onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing zou moeten 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.[4]

De indienster 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 belasting zouden betekenen.

De vraag om redelijke aanpassingen door te voeren, moet besproken worden in een open dialoog tussen de betrokken partijen. Die dialoog is erop gericht de belemmeringen die de persoon met een handicap ervaart in kaart te brengen en

[3] Artikel 5, §4 van het Decreet evenredige participatie op de arbeidsmarkt, Zie ook artikel 15, lid 1, 6° en artikel 19 Gelijkekansendecreet.
[4] Artikel 5, §4 van het Decreet evenredige participatie op de arbeidsmarkt, zie ook artikel 19 Gelijkekansendecreet.

op zoek te gaan naar aanpassingen om de gelijkwaardige participatie van de persoon met een handicap zoveel als mogelijk te verzekeren.[5]

Tijdens deze dialoog moeten de 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.[6]

In deze zaak voert de indienster van de klacht aan:

- dat zij een visuele beperking heeft;
- dat kort voor de start van de stage, op 9 februari 2025, aan haar een blindengeleidehond werd toegewezen die altijd bij haar moet zijn;
- dat zij bij de start van de stage het nieuws over de blindengeleidehond heeft verteld aan DOP; en
- dat DOP haar daarna heeft gemeld dat vanuit de directie was besloten dat de hond niet mee zou kunnen op de stage.

DOP erkent dat de indienster van de klacht een beperking kon ervaren in haar deelname aan de stage, als gevolg van haar visuele beperking. DOP stelt echter dat zij de nodige aanpassingen heeft gemaakt om een volwaardige deelname aan de stage mogelijk te maken en dat de blindengeleidehond voor het uitoefenen van de stage niet noodzakelijk was. Het ging volgens DOP dan ook niet om een redelijke aanpassing. DOP stelt dat de gevraagde aanpassing in ieder geval een onevenredige belasting zou betekenen omwille van de organisatorische impact, de frequentie en duur, en de impact op medewerkers en cliënten.

---

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

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

B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving

De Geschillenkamer onderzoekt eerst of de indienster van de klacht, als persoon met een handicap, een beperking ervaart in zijn gelijkwaardige participatie in de samenleving.

De Geschillenkamer stelt vast dat DOP erkent dat de visuele beperking de indienster van de klacht verhindert om zelfstandig naar haar stage te gaan en ze een beperking ervaart in haar gelijkwaardige participatie in de samenleving.

C. Redelijke aanpassing

De Geschillenkamer onderzoekt vervolgens of de aanwezigheid van de blindengeleidehond tijdens het verdere verloop van de stage, waaronder de huisbezoeken van het cliënteel van DOP, een redelijke aanpassing is.

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.[7]

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), waarin de Geschillenkamer nagaat of er sprake is van een onevenredige belasting.[8]

[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] 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.

De Geschillenkamer waardeert de inspanningen van DOP om aan een student met een visuele beperking een stage te kunnen aanbieden, zeker gelet op de beperkte informatie die DOP kreeg van de hogeschool van de student.

De Geschillenkamer stelt echter vast dat de aanwezigheid van een blindengeleidehond voor de indienster van de klacht als persoon met een ernstige visuele beperking wel degelijk kan bijdragen aan het wegnemen van de obstakels die zij ervaarde tijdens de stage.

Blindengeleidehonden geven aan personen met een visuele beperking zoals de indienster van de klacht de mogelijkheid om zich veilig, snel en zelfstandig te verplaatsen. In het geval van de indienster van de klacht zou de hond haar kunnen waarschuwen voor hindernissen en haar errond begeleiden, zowel op straat als in de woningen van de cliënten. Nu moesten de stagebegeleiders dat doen en moesten zij vaak zelf inschatten hoeveel begeleiding en informatie zij aan de indienster van de klacht moesten geven. In hun getuigenverklaring geven de stagebegeleiders beiden aan dat ze de indienster van de klacht regelmatig bevroegen of en op welke manier zij haar konden helpen, maar dat zij zelf haar noden op dit vlak niet goed kon aangeven. De blindengeleidehond zou deze zaken kunnen opvangen.

D. Onevenredige belasting

De Geschillenkamer onderzoekt in deze stap of de aanwezigheid van de blindengeleidehond tijdens de stage een onevenredige aanpassing zou betekenen voor DOP.

Een vraag naar redelijke aanpassingen kan worden geweigerd als die redelijke aanpassingen een onevenredige belasting zouden betekenen. Dit concept lijnt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden geboden.[9] 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).

[9] 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.

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.[10]

Het is aan DOP om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen een onevenredige belasting zouden betekenen.

DOP verwijst naar een aantal organisatorische moeilijkheden die zouden opduiken in het geval de blindengeleidehond zou deelnemen aan de huisbezoeken die de indienster van de klacht in het kader van haar stage zou afleggen (cliënten met huisdieren, allergieën en luchtwegenproblemen bij een stagebegeleider, moeilijkheid om op korte termijn nog een bevraging te organiseren, …).

De Geschillenkamer is van oordeel dat DOP daarbij niet heeft aangetoond dat de gevraagde aanpassing daadwerkelijk een onevenredige belasting zou betekenen voor haar.

DOP toont niet aan dat de problemen die zouden ontstaan door de allergieën van één van de stagebegeleiders, voldoende ernstig zijn om het vervoer van de blindengeleidehond onmogelijk te maken. DOP heeft niet gezocht naar eventuele alternatieven of hulpmiddelen die aan dit probleem zouden verhelpen, al dan niet met begeleiding of assistentie van de blindengeleidehondenschool, en in dialoog met de indienster van de klacht.

Ook rond de praktische problemen die zouden ontstaan bij de huisbezoeken wordt onvoldoende aangetoond dat er werd onderzocht op welke manier hier al dan niet aan kon worden tegemoetgekomen:

- DOP toont niet aan waarom het niet mogelijk zou zijn om bij het cliënteel na te gaan of de aanwezigheid van een blindengeleidehond een probleem zou zijn bij huisbezoeken.

[10] 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.

- De partijen zaten nog maar aan het begin van een relatief lange stageperiode van 17 weken. Uit de standpunten op de zitting blijkt ook dat de indienster van de klacht al de gewoonte had om een week voorafgaand aan een bezoek het cliënteel te contacteren. Daarbij kon zij hen op de hoogte brengen van haar visuele handicap en wat dat met zich meebrengt, en hen vooral ook bevragen of het meebrengen van een blindengeleidehond al dan niet zou passen. Van deze optie is geen gebruik gemaakt.

- DOP toont ook niet aan dat het door tijdsgebrek niet mogelijk was om de nodige organisatorische aanpassingen te doen. Tijdens de zitting verklaarde DOP dat, als zij bij aanvang van de stage al op de hoogte zou geweest zijn dat een blindengeleidehond permanent bij de indienster zou zijn, DOP de stage waarschijnlijk niet zou hebben opgestart.

- Het argument van DOP dat zij niet meer de kans heeft gekregen om na te denken over eventuele tegemoetkomingen omdat de indienster van de klacht op 10 maart 2025 de stage heeft afgebroken, kan ook niet worden gevolgd. Hoewel de Geschillenkamer erkent dat het tijd kan kosten om maatregelen van dergelijke aard te implementeren, stelt ze vast dat als DOP meer tijd had gehad, dit de situatie niet wezenlijk had veranderd. Tijdens het gesprek van 7 maart 2025 werd immers al meegedeeld dat het niet mogelijk was dat de blindengeleidehond de indienster van de klacht mee zou begeleiden op de huisbezoeken bij cliënten. Van verdere dialoog kon dan ook maar weinig sprake zijn. DOP toont onvoldoende aan dat zij eventuele oplossingen of praktische tegemoetkomingen om de aanwezigheid van de blindengeleidehond tijdens huisbezoeken mogelijk te maken, actief wenste te onderzoeken.

Voor de Geschillenkamer heeft DOP dan ook niet aangetoond dat de gevraagde aanpassing een onevenredige belasting zou betekenen.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er sprake is van een ongerechtvaardigde weigering van een redelijke aanpassing en dus van discriminatie op grond van handicap overeenkomstig het Decreet evenredige participatie op de arbeidsmarkt en het Gelijkekansendecreet.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

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

- als structurele maatregel, om haar beleid over de toegang tot stages voor studenten met een blindengeleidehond aan te passen, en de nodige maatregelen te nemen om de aanwezigheid van een blindengeleidehond bij het uitvoeren van huisbezoeken bij cliënteel te vergemakkelijken en te ondersteunen.

Voorzitter	Griffier
Yves Thiery	Dorien Geeroms

Toevoeging: opvolging van het oordeel

Het Vlaams Mensenrechteninstituut volgt in overeenstemming met artikel 18 van het VMRI-decreet de oordelen van de Geschillenkamer actief en nauwgezet op. Als de verweerder stappen zet om de vastgestelde discriminatie te beëindigen en de aanbevelingen van de Geschillenkamer op te volgen, voegt het Vlaams Mensenrechteninstituut deze informatie, als de verweerder daar toestemming voor geeft, toe aan het oordeel.

Voor dit oordeel informeerde de verweerder het Vlaams Mensenrechteninstituut over de volgende (voorgenomen) maatregelen:

Over de stand van zaken:

"Wat we reeds deden:
Het oordeel van de Geschillenkamer werd grondig doorgenomen en bekeken met het beleidsteam, de voorzitter en het bestuur van de vzw.

Om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen hebben we maatregelen genomen op gebied van:

- *Nog eens helder formuleren wat onze visie is op tewerkstelling van personen met een (arbeids)handicap die een hulphond gebruiken, met daarbij aandacht voor de specifieke situatie van een stage.*

- *Formuleren van voorwaarden om een stagiaire met een (arbeids)handicap kansen te geven in onze organisatie."*

Over de individuele maatregelen:

"Er werden geen individuele maatregelen getroffen. De indiener van de klacht heeft ervoor gekozen de stage stop te zetten. Pas nadien is de klacht geformuleerd."

Over de structurele maatregelen:

"*1) We hebben onze visie op tewerkstelling van personen met een (arbeids)handicap die een hulphond hebben helder geformuleerd:*
We laten een hulphond altijd toe op de werkplek binnen onze kantoren.
Het werk van een DOP-begeleider speelt zich grotendeels af in de woning van het cliëntsysteem (huisbezoeken). De aanwezigheid van een hulphond in een privéwoning van cliënten kan enkel
(i) als de specifieke situatie en noden van de cliënt (rekening houdend met bv. de aanwezigheid van eigen huisdieren, de hygiënische toestand ter plaatste, de psychologische en mentale toestand van de cliënt) het voor alle betrokkenen mogelijk maken en
(ii) als de cliënt ermee akkoord gaat.
Het onderzoek naar de verenigbaarheid van de aanwezigheid van een hulphond met de situatie en noden van de cliënten, zal voor elke toegewezen cliënt plaatsvinden in samenspraak tussen DOP en de medewerker / stagiair in kwestie.
Vervolgens zullen de betrokken cliënten, waarvoor werd beslist dat de aanwezigheid van een hulphond in principe mogelijk is, afzonderlijk worden gecontacteerd om te vragen of zij akkoord gaan met de aanwezigheid van een hulphond bij het huisbezoek.
Als een hulphond, rekening houdend met bovenstaande criteria, niet mee kan op huisbezoek (ofwel omdat er werd geoordeeld dat het in het belang van de betrokkenen niet mogelijk is, dan wel omdat de cliënt zich ertegen verzet), kan de hulphond desgevallend in de kantoren van DOP wachten tijdens het huisbezoek. We realiseren ons dat het alleen laten van een hulphond op kantoor niet mogelijk is als een hulphond nog in opleiding is. In dat geval houden we daar rekening mee en zal worden onderzocht hoe het takenpakket anders verdeeld kan worden zolang de hond in opleiding is. In het geval van een stage zal het dan mee aan de onderwijsinstelling zijn om na te gaan of de kwaliteit van de stage dan nog overeenstemt met de vereisten voor de opleiding.

Er zal maximaal ingezet worden om zelfstandige verplaatsingen met ondersteuning van de hulphond, mogelijk te maken. Indien nodig worden andere oplossingen onderzocht (bv. assistentie, openbaar vervoer, vervoerdienst, enz.). Er zal samen met de medewerker of stagiair worden onderzocht hoe de verplaatsingen kunnen worden georganiseerd.

2) We hebben naar aanleiding van het oordeel van de Geschillenkamer met het betrokken team beslist om stagiairs ook in de toekomst kansen te blijven geven, evenwel onder bepaalde voorwaarden:

(i) Een stage kan enkel starten mits voldoende informatie vanuit de onderwijsinstelling. Bij aanwezigheid van een arbeidshandicap verwachten we - ondanks de opdracht en expertise van de vzw - dat de onderwijsinstelling zorgt voor info over en begeleiding bij het bepalen van de noodzakelijke aanpassingen. Dit verwachten we óók wanneer er zaken wijzigen tijdens de looptijd van de stage.

(ii) Als de stagiair de stopzetting overweegt of aankondigt omdat hij/zij moeilijkheden ervaart bij het uitoefenen van de stage omwille van de handicap, wordt er een gesprek gepland tussen stagiair, onderwijsinstelling en ons als stageplaats. Er worden oplossingen gezocht, rekening houdend met het grotere plaatje (noden en mogelijkheden van de stagiair, mogelijkheden van de stagebegeleider, noden en mogelijkheden van cliënten, mogelijkheden en opdrachten van de vzw, incl. verantwoordelijkheden ten aanzien van eigen medewerkers én aangegaan engagement voor het aanbieden van een volwaardige en kwaliteitsvolle stage).”