

GELIJKE KANSEN ORGANEN – dienstverlening en bevoegdheden



De complexiteit van het mensenrechtenlandschap mag niet ten koste gaan van de rechtsbescherming van de burger. De burger kan vrij kiezen bij welke instelling zij/hij/die een dossier indient: de instellingen werken samen om ervoor te zorgen dat de klacht bij de juiste instelling terecht komt (rekening houdend met de resp. bevoegdheden, de verschillende aanpak van dossiers en/of de voorkeur van de burger, zie ook verder ‘overzicht van de dienstverlening per orgaan’).

Het algemeen uitgangspunt:

“Ongeacht waar je aanklopt, je vindt altijd een warme ontvangst en, als nodig, een passende doorverwijzing.”

Het algemeen uitgangspunt voor de burger is *No Wrong Door*. Bij een verkeerde doorverwijzing door een medewerker wordt dit rechtgezet door de **gelijke kansen organen**. Achter de schermen zal de instelling, die de melding ontvangt, de bevoegdheid grondig bekijken en waar nodig de burger of het dossier doorsturen naar één van de andere instellingen. Toch kan het nuttig zijn voor de burger om de melding meteen bij de instelling van zijn keuze in te dienen.

Hierna volgt een beknopt overzicht van de dienstverlening en de bevoegdheden van elke instelling. Deze bevatten ook enkele praktische voorbeelden en helpen om te bepalen **welke instelling op eerste zicht bevoegd** zou zijn om de melding te behandelen. Blijkt tijdens het onderzoek dat een andere instelling toch beter geplaatst is, of dat samenwerking zinvol is? Met toestemming van de burger nemen de collega's van de betrokken instellingen contact met elkaar op om samen de verdere aanpak af te spreken.

Overzicht van de dienstverlening per orgaan

Unia	Vlaams Mensenrechteninstituut	Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen
Verleent advies over de federale wetten (maar ook Brusselse en Waalse wetten) inzake racisme en discriminatie en verwijst, indien nodig, naar andere instanties.	Verleent burgers advies over de Vlaamse decreten inzake mensenrechten en discriminatie en verwijst, indien nodig, naar andere instanties.	Verleent advies over de federale wetgeving inzake gendergelijkheid, waaronder de gelijkheid tussen vrouwen en mannen en verwijst, indien nodig, naar andere instanties.
Unia gaat na en beoordeelt of er sprake is van een inbreuk op deze wetten. Bij een inbreuk op deze wetten wordt eerst een oplossing gezocht via onderhandelen/verzoenen. Unia streeft naar individuele maatregelen (zoals excuses, een schadevergoeding ...) en naar structurele maatregelen (zoals het engagement om in de toekomst niet meer te discrimineren). Unia is aanwezig om in eigen naam standpunt in te nemen over de feiten, om de correcte toepassing van de federale wetten te verzekeren en om een oplossing te bieden.	Het Vlaams Mensenrechteninstituut beschermt en bevordert de mensenrechten in Vlaanderen. Het instituut informeert de burger over zijn rechten. Bij discriminatieklachten kan het VMRI bemiddelen en oordelen op erg korte termijn (doorgaans binnen het jaar). Ook met meldingen over andere schendingen van mensenrechten kan de burger bij het VMRI terecht. Indien nodig verwijst het VMRI door naar andere instanties. Wanneer een burger discriminatie ervaart, kan hij dit onder meer via de website of telefonisch melden en een beroep doen op bemiddeling. Als dit geen	Iedereen die meent benadeeld te zijn op grond van diens geslacht of een ander door de Genderwet beschermd criterium¹, kan melding doen bij het IGVM. Het IGVM analyseert bij iedere melding of er sprake is van een inbreuk op de wetgeving waarvoor zij bevoegd is en deelt deze analyse vervolgens met de melder. Bij een (vermoeden van een) inbreuk op deze wetten wordt, mits de toestemming van de melder, contact opgenomen met de tegenpartij, met het oog op het bereiken van een individuele en/of structurele oplossing. Het IGVM staat hierbij het slachtoffer bij en waakt over diens individuele belangen. Tegelijk is het

¹ Zwangerschap, medisch begeleide voortplanting, bevalling, geven van borstvoeding, moederschap, gezinsverantwoordelijkheden, genderidentiteit, genderexpressie, sekse-kenmerken en medische of sociale transitie

	resultaat biedt of kan bieden, kan de Geschillenkamer worden gevraagd om te oordelen over de zaak.	de taak van het IGVM om het maatschappelijk belang te verdedigen.
Naast onderhandelen/verzoenen heeft Unia nog andere mogelijkheden zoals het sturen van een schriftelijke ‘herinnering aan de wet’, het verlenen van een formeel advies over de Brusselse en Waalse wetgeving, het contact opnemen met verantwoordelijke instanties, het aanbieden van een begeleidingstraject aan bedrijven en organisaties, ... Als onderhandelen/verzoenen niet lukt, als de feiten bijzonder zwaar zijn of als de wet onduidelijk is, dan kan Unia gerechtelijke stappen ondernemen bij de rechtbanken. Unia heeft daarvoor de toestemming nodig van het slachtoffer en van de raad van bestuur van Unia. Unia treedt op naast het slachtoffer, en in eigen naam. Op aanvraag kan Unia advies verlenen aan de advocaat van het slachtoffer.	Wanneer het VMRI een melding of klacht over discriminatie ontvangt, informeert het VMRI de partijen over hun rechten en plichten. Vaak volstaan die verduidelijkingen om de zaak op te lossen. Als dat niet het geval is, dan organiseert het VMRI een bemiddelingsgesprek tussen de partijen. Het VMRI zoekt daarbij naar een duurzame en gedragen oplossing voor beide partijen. De bemiddelaar neemt geen standpunt in en werkt voor beide partijen. Een geslaagde bemiddeling resulteert in een ondertekende afsprakenovereenkomst. Als de bemiddeling niet tot resultaat kan leiden of heeft geleid, dan kan het dossier worden overgemaakt aan de Geschillenkamer. Deze onafhankelijke kamer oordeelt of er sprake is van discriminatie en doet aanbevelingen rond individuele en structurele maatregelen. Dit oordeel is niet bindend, maar de aanbevelingen worden doorgaans opgevolgd. De melder kan nog steeds, met het oordeel van de Geschillenkamer in de hand, in eigen naam gerechtelijke stappen ondernemen. Zelfs indien geen individueel klachtentraject mogelijk is (bijvoorbeeld omdat de melder anoniem wil blijven), kan zijn verhaal dienen als signaal van een mensenrechtenprobleem waarmee het VMRI aan de	Net als Unia heeft het IGVM nog andere mogelijke acties ter beschikking zoals het versturen van een schriftelijke ‘herinnering aan de wet’, het verlenen van een advies of aanbeveling aan de verschillende actoren, zoals parlementaire commissies, regering, minister, het contact opnemen met verantwoordelijke instanties ... Het IGVM kan bovendien tussenkomen in een gerechtelijke procedure of die zelf, al dan niet samen met één of meerdere geïdentificeerde slachtoffer(s) opstarten. Het IGVM treedt in dat geval in eigen naam op. Het IGVM kan ook advies verlenen aan de advocaat van het slachtoffer.

	slag kan gaan (door, bijvoorbeeld, onderzoek, bewustwording of beleidsadvies)	
--	---	--

Meer info over de werking van Unia > www.unia.be. Meer info over discriminatie melden > https://www.unia.be/nl/discriminatie-melden	Meer info over de werking van het VMRI > www.vlaamsmensenrechteninstituut.be Meer info over discriminatie melden > https://www.vlaamsmensenrechteninstituut.be/hoe-helpen-we-jou-met-je-melding	Meer info over de werking van het IGVM > www.igvm-iefh.belgium.be. Meer info over discriminatie melden > https://hulp.igvm-iefh.belgium.be/nl.
--	---	---

Schematisch overzicht van de bevoegdheden per orgaan aan de hand van voorbeelden²

Thema	Unia	Vlaams Mensenrechteninstituut	Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen
Arbeid	Privé werkgevers of federale overheid als werkgever ✓ De collega's of leidinggevenden binnen het IT bedrijf waar je voor werkt pesten je omwille van je huidskleur. ✓ Een sikh wordt niet aangenomen voor een koksfunctie omwille van zijn baard. ✓ Een bediende in een bankkantoor krijgt van zijn werkgever geen ruimte ter beschikking om te bidden tijdens de pauze. ✓ Een vrouw krijgt haar ontslag nadat ze op het werk gezegd heeft dat ze lesbisch is.	Discriminatie van of door Vlaamse of lokale ambtenaren: ✓ Een Vlaamse overheidsdienst weigert je aan te werven omdat je homoseksueel bent. ✓ Een gemeentelijke loketbediende weigert je informatie te bezorgen of verder te helpen omdat je een transvrouw bent. ✓ Je bent ambtenaar en wordt ontslagen omdat je een relatie hebt met een collega van dezelfde dienst.	Privé werkgevers of federale overheid als werkgever, maar ook vrijwilligerswerk en zelfstandigen. Ganse tewerkstellingsproces: vanaf de vacature tot het einde van de tewerkstelling (sollicitatie, promotie, verloning, evaluatie, ...) ✓ In een vacature staat te lezen dat men op zoek is naar een "verkoopster". ✓ Een aanbod van arbeidsovereenkomst wordt ingetrokken nadat de betrokkene haar zwangerschap meedeelt. ✓ Je aanvraag tot ouderschapsverlof leidt tot het mislopen van een eerder beloofde promotie.

² Voor het bepalen van de bevoegdheid is vaak een analyse van het concrete geval noodzakelijk. Deze voorbeelden zijn illustratief.

			✓ Een werknemer wordt ontslagen omwille van diens medische transitie.
--	--	--	---

Onderwijs		Zowel leerlingen als leerkrachten (onderwijzend en niet-onderwijzend personeel) Zowel katholiek, provinciaal als GO-onderwijs ✓ Een school weigert de inschrijving van je kind omwille van een handicap, of weigert in te gaan op een verzoek tot redelijke aanpassingen. ✓ Je bent neurodivers (autisme, adhd, dyslexie...) en hebt extra ondersteuning nodig. De school gaat hier niet op in. ✓ Je wordt op school uitgescholden vanwege je huidskleur. ✓ Omwille van je geloof, word je niet uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek of krijg je niet evenveel doorgroeimogelijkheden als docent, medewerker of vrijwilliger in het onderwijs.	
Patiëntrechten en sociale zekerheid	✓ Een man van Turkse herkomst krijgt kwetsende uitspraken te horen tijdens zijn behandeling		✓ Een verpleegkundige weigert om een persoon aan te raken

	door een kinesist in een privépraktijk. ✓ Een arts of apotheker maakt xenofobe en discriminerende opmerkingen. ✓ Een persoon met overgewicht wordt genegeerd door een medewerker van het ziekenfonds. ✓ Een medewerker van het ziekenfonds weigert dienstverlening aan een persoon omwille van zijn overgewicht.		omwille van diens genderexpressie. ✓ Bepaalde medicatie in het kader van de behandeling van borstkanker wordt niet voor mannen terugbetaald.
Huurmarkt		Zowel private als sociale huurmarkt Zowel tussen particulieren als bij tussenkomst immokantoor. ✓ Je komt uit Nederland. Een huisbaas wil daarom zijn appartement niet aan jou verhuren. ✓ Je mag een huis niet bezichtigen nadat je aangaf een rolstoel te gebruiken. ✓ Voordat je een woning mag bezoeken vraagt de verhuurder of het immokantoor naar je bron van inkomsten, je burgerlijke staat, je herkomst,...	

Mobiliteit	NMBS ✓ Een 10-rittenticket van de NMBS is goedkoper op de app, dan als je het aankoopt via het ticketautomaat of het loket.	De Lijn ✓ Een bus- of tramchauffeur stopt niet voor je bij een halte, terwijl zij je duidelijk gezien heeft en de bus niet vol is. Je vermoedt dat dit is omdat je een hoofddoek draagt. ✓ Tijdens een controle word je verbaal hard aangepakt door een controleur. Je vermoedt dat dit is omwille van je huidskleur. ✓ Je zit in een rolstoel en de buschauffeur kan of wil de oprijplaat niet uitleggen.	✓ Bij aankoop van een treinticket dien je je geslacht aan te geven
Winkels, horeca, consumentenbescherming, bank en verzekeringen	✓ Een autoverhuurbedrijf weigert auto's te verhuren aan personen ouder dan 60. ✓ Iemand wordt de toegang tot een discotheek geweigerd omwille van zijn huidskleur. ✓ De bankbediende weigert een persoon met wijnvlekken in het aangezicht te woord te staan. ✓ Je wilt deelnemen aan een rondreis die wordt georganiseerd door een privé reisorganisatie en je wordt geweigerd omwille van je geaardheid.		✓ Mannen worden de toegang tot een discotheek geweigerd. ✓ De verzekeraar weigert tussen te komen in de kosten voor een medische transitie. ✓ Mijn bank blijft alle schriftelijke communicatie aan mijn echtgenoot richten.

Sport		✓ Je wordt uitgesloten van deelname aan het Vlaams Kampioenschap Squash omwille van je nationaliteit ✓ Een voetbalcoach van de lokale sportclub weigert je kind op te stellen omdat hij je kind te dik vindt. ✓ Omwille van je autisme mag je niet deelnemen aan een regulier sportkamp.	
Detentie	Klachten over de interne rechtspositie van de gedetineerde, dit zijn de grondrechten van een gedetineerde ✓ Een gedetineerde geeft aan dat hij racistisch wordt bejegend door een cipier.	Klachten over discriminatie bij de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, zoals bij de toegang tot onderwijs en bij begeleiding in het kader van geestelijke gezondheidszorg of door de VDAB ✓ Je bent een gedetineerde en mag niet deelnemen aan een cursus omdat je geen Belgische nationaliteit hebt	✓ Je krijgt te maken met dagelijkse verwijten in de gevangenis omwille van je transitie. ✓ De mannengevangenis voorziet in minder sanitaire voorzieningen.
Welzijn	Pesterijen of geweld op de werkvloer gelinkt aan een beschermd criterium: ✓ Een man met een donkere huidskleur wordt geconfronteerd met racistische opmerkingen, krijgt structureel de zwaarste taken toegewezen en wordt uitgesloten van gezamenlijke lunchmomenten.	✓ De medewerker in een instelling van jeugd-, ouderen- of geestelijke gezondheidszorg houdt geen rekening met je transitie (m/v/x). ✓ Je krijgt geen plekje in de kinderopvang omdat je een andere religieuze overtuiging hebt. ✓ Een woonzorgcentrum weigert een aanpassing voor een personenalarm	In een werkcontext: bij ongewenst seksueel gedrag, geweld of pesterijen gelinkt aan een beschermd criterium op het werk. ✓ Als enige vrouw ontvang je nooit tijdig de agenda voor directievergaderingen. ✓ Een klant maakt suggestieve opmerkingen over je uiterlijk en kledij.

	✓ Een collega met autisme, werkzaam als jurist, wordt gevraagd om ICT-taken uit te voeren, met als motivatie dat mensen met autisme vaak als ICT-specialisten worden beschouwd. Zijn collega's noemen hem "rain man" of "onze autist",...	voor je ernstig dementerende moeder.	✓ Je mannelijke collega's maken vaak suggestieve gebaren naar jou en maken seksistische moppen over vrouwelijke collega's.
Haatspraak en berichten	✓ Jongeren roepen op straat naar een Marokkaanse man: "Mohammed, ga terug naar Marrakesh, wij willen geen moslims in ons land." ✓ Een man brengt zelfklevers met extreemrechtse slogans als "ons socialisme is nationaal" aan op verkeersborden en op de ramen van het Afrikamuseum in Tervuren. ✓ Een man post op zijn eigen Facebookpagina dat "hij opnieuw gaskamers wil, het liefst Joden in de gaskamers ziet en dat Adolf Hitler goed bezig was."	Er is een Vlaamse actor betrokken: alle berichten waarvoor een Vlaams overheidsbedrijf (bijvoorbeeld de VRT) of agentschap, een Vlaamse stad of gemeente,... redactioneel verantwoordelijk is. ✓ Racistische uitingen op de Facebookpagina van de VRT of een lokaal bestuur. Of het verhaal knoopt aan bij de Vlaamse mediabevoegdheid, zoals het toezicht op de naleving van de mediawetgeving. ✓ Een influencer die discriminerende uitspraken doet in online video's (bijvoorbeeld op YouTube, Instagram, Twitch,...) of op de Vlaamse radio of tv.	✓ Iemand heeft via AI naaktbeelden van jou gemaakt en eist een geldbedrag om de verspreiding van deze beelden te vermijden. ✓ Je wordt op straat of op sociale media gevisieerd omwille van je feministische content en uitgescholden voor "hoer". ✓ Je ex weigert om intieme beelden van jou te verwijderen. ✓ Bij thuiskomst word je iedere dag gekleineerd door de burens omwille van de manier waarop je je gender beleeft en uit.

Dienstverlening	Door federale ambtenaren ✓ Een federale ambtenaar bij FOD Financiën wil jou niet aanspreken in verband met je vragen rond je belastingaangifte omdat je een hoofddoek draagt.	Door Vlaamse of lokale ambtenaren ✓ Je wordt racistisch aangesproken aan het loket voor de aanvraag van een milieuvergunning.	✓ Een federale ambtenaar blijft u misgenderen en blijft u aanspreken als “mijnheer” i.p.v. “mevrouw”.
------------------------	--	--	---