



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2020-2021) – Nr. 5
19 april 2021 (2020-2021)

Verslag

namens de Commissie voor Binnenlands Bestuur,
Gelijke Kansen en Inburgering
uitgebracht door Brecht Warnez en Tom Ongena

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2020

en over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

Genderkamer 2020

Samenstelling van de Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering:

Voorzitter: Kris Van Dijck.

Vaste leden:

Maaïke De Vreese, Nadia Sminate, Annabel Tavernier, Kris Van Dijck, Paul Van Miert;
Yves Buysse, Chris Janssens, Sam Van Rooy;
Katrien Partyka, Brecht Warnez;
Tom Ongena, Bart Tommelein;
An Moerenhout, Jeremie Vaneeckhout;
Maxim Veys.

Plaatsvervangers:

Piet De Bruyn, Andries Gryffroy, Bert Maertens, Freya Perdaens, Elke Sleurs;
Adeline Blancquaert, Guy D'haeseleer, Kristof Slagmulder;
Jo Brouns, Koen Van den Heuvel;
Stephanie D'Hose, Emmily Talpe;
Meyrem Almaci, Celia Groothedde;
Kurt De Loor.

Toegevoegde leden:

Lise Vandecasteele.

Documenten in het dossier:

- 41** (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
 - Nr. 2 tot en met 4: Verslagen
- 41-A** (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst – Genderkamer
 - Nr. 2: Verslag

INHOUD

1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2. Toelichting door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst.....	5
2.1. Historiek en ombudsaanpak	5
2.2. Inhoud	6
2.3. Transformatief werken en herstelgerichte benadering	7
2.4. Besluit	8
3. Tussenkoms van minister Bart Somers	8
3.1. Lokale besturen	8
3.2. Personeelszaken Vlaamse overheid	9
3.3. Gelijke Kansen.....	9
3.4. Genderkamer	10
4. Vragen en opmerkingen van de commissieleden	10
4.1. Tussenkoms van Paul Van Miert.....	10
4.2. Tussenkoms van Brecht Warnez	11
4.3. Tussenkoms van Tom Ongena	12
4.4. Tussenkoms van Maxim Veys	13
4.5. Tussenkoms van An Moerenhout.....	14
5. Antwoorden van de genodigden	14
5.1. Antwoorden van Bart Weekers.....	14
5.2. Antwoorden van Annelies D’Espallier	16
6. Antwoord van minister Bart Somers	19
7. Aansluitende vragen en antwoorden	19
Gebruikte afkortingen	20

De Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering besprak op 30 maart 2021 het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst. In samenhang hiermee werd eveneens het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Genderkamer 2020 (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 41-A/1) besproken.

Aan de besprekingen werd deelgenomen door:

- Bart Somers, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen;
- Bart Weekers, Vlaams ombudsman;
- Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer, Vlaamse Ombudsdienst.

(Deze commissievergadering werd als videoconferentie georganiseerd.)

1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers licht het onderdeel Bestuurszaken uit het jaarverslag toe. Hij verwijst vooreerst naar Mijn Burgerprofiel. Men kan dit terugvinden op Vlaanderen.be en het bevat een aantal basisgegevens over de relatie van de burger met de overheid. Een element daarvan betreft de afspraak met het vaccinatiecentrum. In de media ontstond hierover recent enige commotie omdat Mijn Burgerprofiel voor veel mensen nog onbekend terrein is.

In het jaarverslag wordt een klacht naar aanleiding van de Gemeente-Stadsmonitor besproken. In het kader van de Gemeente-Stadsmonitor werden in het najaar van 2020 400.000 vrijwillig geselecteerde Vlamingen bevraagd. De spreker merkt op dat het inzetten van digitale processen door de Vlaamse overheid vaak geïsoleerd gebeurt. Men zet de hefboomkracht van Mijn Burgerprofiel te weinig in. Naar aanleiding van het vrijwillig onderzoek rond de Gemeente-Stadsmonitor beschikte de burger niet over een opt-outmogelijkheid op Mijn Burgerprofiel. Hiermee kan de burger aangeven dat hij niet wenst mee te doen aan campagnes gebaseerd op vrijwilligheid. Er zou uiteraard ook een opt-in kunnen zijn, waardoor de overheid de burger tot vrijwillige medewerking kan brengen.

De ombudsman probeert ook in dat soort klachtenbeelden aanwezig te zijn. De Ombudsdienst gebruikt die klachten om overheid en bestuur dichterbij elkaar te brengen. De Ombudsdienst heeft dat tegen de achtergrond van deze coronacrisis vaak moeten doen met de uitdrukkelijke wens om medeactor te zijn in een dynamisch crisisbeheer. Op een ogenblik dat mensen nood hebben aan een samenhangend beleid, vindt de Ombudsdienst het niet het moment om met kritiek en originele ideeën op de proppen te komen. Dat is de rode draad doorheen dit jaarverslag en bij de samenwerking met de verschillende instanties in het beleidsdomein Bestuurszaken.

Bart Weekers stelt vast dat er in 2020 breder werd gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit leverde 20.000 resultaten op.

De spreker gaat in op de werking van de lokale kamer van de Vlaamse Ombudsdienst. Het lokale bestuur van Kortrijk heeft na de proefperiode van drie jaar beslist om verder samen te werken met de Vlaamse Ombudsdienst. Ook bij andere lokale besturen groeit die wens. De Ombudsdienst doet dat met het oog op meer samenhang in het beleid en de klachtenbehandeling. Op die manier kan men de zaken in een moeilijke crisis mee vooruit helpen.

De samenwerking met de infolijnen is hiervan een ander voorbeeld. Het nummer 1700 heeft nood aan een goede samenwerking met bijvoorbeeld de federale infolijnen. Er wordt vastgesteld dat men naar elkaar doorverwijst want de onderlinge specialisaties zijn voor de burgers niet altijd duidelijk.

Het jaarverslag bevat een onderdeel over concullega's die elkaar verklikken rond subsidies en over meldingen van burgers over andere burgers. De Ombudsdienst stelt zich in dergelijke zaken niet op als een element van het gewapend bestuur. Men tracht ook bij zulke meldingen voldoende de context te zien. Een klachtenbehandelaar of een ombudsdienst is er in eerste instantie om te connecteren. Er zijn andere meldkanalen die passen in het gewapend bestuur.

De spreker maakt de bedenking dat men in het kader van het Bestuursdecreet ervoor gekozen heeft dat burgers met klachten met naam en toenaam moeten worden vermeld. De Ombudsdienst is echter van mening dat men in beperkte en uitzonderlijke omstandigheden toch met anonieme meldingen aan de slag moet kunnen gaan. De Ombudsdienst brengt dit opnieuw onder de aandacht naar aanleiding van de Klokkenuidrichtlijn. De Ombudsdienst werkt mee met de Vlaamse bestuursinstanties om die richtlijn tegen het einde van het jaar in Vlaamse regelgeving om te zetten. In die richtlijn wordt aangegeven dat de lidstaten, in dit geval de Vlaamse overheid, zelf kunnen oordelen welke ruimte er eventueel is voor uitzonderlijke anonieme meldingen.

2. Toelichting door Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst

Annelies D'Espallier zal specifiek ingaan op het jaarverslag van de Ombudsdienst. Genderkamer 2020, waarin wordt teruggekeken op de werking van de Genderkamer de afgelopen jaren.

2.1. Historiek en ombudsaanpak

In 2014-15 bestond er geen Vlaams gelijkheidsorgaan voor gender, wat wel een vereiste was volgens de EU-richtlijnen. Er werd naar een oplossing voor Vlaanderen gezocht en die werd in 2015 gevonden bij de Vlaamse Ombudsdienst, dankzij een uitbreiding van het Ombudsdecreet. Een ombudsman treedt gewoonlijk op tussen de overheid en een bestuursinstantie, waarbij het begrip 'bestuursinstantie' heel ruim is. Maar in de genderbevoegdheid opereert een gelijkheidsorgaan ook tussen twee private partijen. Er is daar ook niet de noodzaak om via een eerste lijn te werken en er is meer ruimte om te wegen op het beleid waar dat gepast is. Dat hoort nu eenmaal bij het werk van een gelijkheidsorgaan.

De decretale opdracht werd breed omschreven: het gaat om het bestrijden van discriminatie en vooroordelen, het bevorderen van gelijkheid. De volgende instrumenten staan ter beschikking: studies uitvoeren, sensibiliseren, klachten behandelen, werken aan oplossingen op het niveau van de klacht of op het niveau van het beleid, soms een zaak voor de rechter brengen.

Uit de samenlezing van de jaarverslagen van het gelijkheidsorgaan en van de Ombudsdienst, gecombineerd met het bemiddelingsboek, kan men de hele dynamiek afleiden. Het gewone jaarverslag onder de titel *Alle zeilen bij* haakt zich vast aan het bemiddelingsboek en zegt dat het nodig en nuttig is om cijfers over discriminatie door te analyseren. Uit die klachten valt ook te leren. Men kan bijvoorbeeld zien waar er zich problemen situeren, waar oplossingen moeten gezocht worden, waar er onduidelijkheden zijn, waar er beter gecommuniceerd moet worden of waar het net heel goed gaat.

De spreker verwijst naar een vraag van VDAB over het al dan niet dragen van een hoofddoek. Die vraag werd niet gesteld om een onderscheid te maken op grond van religie maar om een geschikte arbeidsplaats te zoeken. Dat helder kaderen kan van groot belang zijn om over te gaan tot oplossingen.

Het koppelen van een gelijkheidsorgaan aan een ombudsdienst levert dus een wisselwerking op. De scan op discriminatie is zeer aanwezig bij De Lijn en VDAB. Omgekeerd heeft dat ook effect op de werking van het gelijkheidsorgaan. Na vijf jaar stelt men vast dat een aantal kenmerken dat typisch is voor de Ombudsdienst, zich ook ent op de werking van het gelijkheidsorgaan. De spreker verwijst naar de punten 1.1 tot en met 1.8 in het boekje over vijf jaar Genderkamer. Dat gaat bijvoorbeeld over de oplossingsgerichtheid. Dat is de houding die een gelijkheidsorgaan aanneemt in bemiddelingen. Een ombudsdienst, in dit geval dus het gelijkheidsorgaan, stelt zich dan op als een geëngageerde bemiddelaar die bemiddelt met een richtinggevend principe – gendergelijkheid – als leidraad. De geëngageerde bemiddelaar is dus een concept uit de ombudswereld maar ent zich hier vast op de werking van het gelijkheidsorgaan.

De geëngageerde bemiddelaar kan, in tegenstelling tot een rechter, veel partijen aan tafel brengen. Dat is eigen aan alternatieve geschillenbeslechting. De spreker geeft het voorbeeld van een leerling die te maken kreeg met transfobe uitlatingen en zelfs intimiderend gedrag van een leerkracht. Een andere leerkracht ging hier-tegen in en maakte er een einde aan. De omstaander is van groot belang. Die kan mee aan de bemiddelingstafel worden getrokken net zoals bijvoorbeeld de school-directeur. In die bemiddeling is er veel ruimte om omstaanders of betrokkenen buiten de traditionele partijen mee aan tafel te trekken.

Soms blijkt uit een bemiddeling dat er meer schuilt achter een probleem dan initieel werd gedacht of blijkt uit de klacht. Er was bijvoorbeeld een klacht over een examenresultaat, waarachter benadeling op grond van geslacht zou schuilen. Bij het aanknopen van dat gesprek bleek dat er mogelijk andere dingen aan de basis lagen, bijvoorbeeld een onverwerkt verleden met andere genderverhalen die daarachter lagen. Eens men dat uit die zaak kon isoleren, werd het een heel vruchtbare bodem voor een gesprek en bleek dat de punten helemaal geen benadeling op grond van geslacht inhielden.

2.2. Inhoud

Dit jaarverslag gaat over werkmethodes, beschouwingen en inzichten. Maar in de kern heeft het betrekking op mensen en hoe die tegenover elkaar staan. De klachten die de Genderkamer behandelt, gaan over Vlaamse bevoegdheden. De afbakening met het federale niveau verloopt heel goed, net zoals dat het geval is tussen de federale en de Vlaamse ombudsman.

Inhoudelijk ziet men dat wonen en huurwoningen een belangrijk item zijn. Maar heel vaak kan men niet vaststellen of er daadwerkelijk sprake is van discriminatie dan wel of een verhuurder gewoon heeft gekozen voor een financieel draagkrachtigere kandidaat-huurder. Er zijn veel van die dossiers maar meestal kan men daar niet veel mee doen.

Inhoudelijk hebben veel vragen en klachten betrekking op het concept 'positieve actie'. Dat is een gevoelig concept, met steeds een aftasten van waar gelijkheid eindigt en ongelijkheid begint. Er is een juridische grens die men perfect kan duiden, maar het blijft een moeilijk en gevoelig thema. Die klachten of vragen komen zowel van mensen die er graag mee willen werken als van mensen die denken dat ze iets zien wat niet hoort. Een voorbeeld is een opleiding voor ondernemers die paste in een EU-project en zich specifiek tot vrouwen richtte. Die opleiding paste binnen het kader voor positieve actie en nog belangrijker, op termijn ging die ook opengesteld worden voor mannen.

Er zijn veel adviesvragen, soms van heel gespecialiseerde diensten. Zo had de Genderkamer dit jaar een vraag over de impact van bevallingsverlof en borstvoedingsverlof op dienstanciënniteit. Mag daar überhaupt een impact zijn op de

anciënniteit? Het betrof een specifieke vraag van een gespecialiseerde dienst naar aanleiding van een complex dossier.

In die vraag zit ook een ander element, namelijk zwangerschap, een thema dat steeds terugkomt. De algemene regel is duidelijk: bevallingsverlof hoort erbij en daar worden ook geen vragen over gesteld. Maar het wordt moeilijker als er neveneffecten zijn. Wie betaalt bijvoorbeeld de meerprijs van een onderzoeksproject met een vaste financiering dat vertraging oploopt omdat de onderzoeker zwanger wordt en bevallingsverlof neemt? Het zit hem dus meestal niet in de basisregels maar in de uitlopers ervan, waardoor het heel specifiek en contextueel wordt.

Sinds de #metoo-golf ziet men veel dossiers die onder de noemer grensoverschrijdend gedrag, seksuele intimidatie en intimidatie vallen. Dergelijke dossiers zitten in het Gelijkekansendecreet en vallen onder het verbod op discriminatie. Het betreft een groot en belangrijk werkterrein voor een gelijkheidsorgaan. De vragen komen uit beleidsdomeinen als Sport, Onderwijs, Welzijn en uiteraard ook Media en Cultuur. Sinds twee jaar werkt de Genderkamer op een speciaal project dat van groot belang is voor het gelijkewerk. Als men het over #metoo en grensoverschrijdend gedrag heeft, kan men een aansluiting vaststellen met eerdere jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst. Zo wordt daarin al verschillende jaren op rij gezegd dat onvrede in de leraarskamer vaak te vatten is onder grensoverschrijdend gedrag of intimidatie, en dat er een specifieke aanpak nodig is om daar vat op te krijgen.

2.3. Transformatief werken en herstelgerichte benadering

De spreker gaat in op de benadering en de aanpak van grensoverschrijdend gedrag, het herstelrecht (restorative justice) en het transformatief werken. In de aangehaalde projecten inzake Media en Cultuur werkt de ombudsvrouw Gender met twee halftijds tewerkgestelde psychologen. Ze brengen een multidisciplinaire aanpak waardoor men op een heel andere manier naar dit soort van gelijkewerk kan kijken.

De mensen die men in het kader van dit project hoort, vertellen verhalen over gedragingen die zich in de grijze zone bevinden. In het Engels spreekt men over *lawful but awful*. Het gaat over vervelend en indringend gedrag, machtsspelletjes, vervelende aanrakingen, doordringen tot in het privéleven, een machtspositie uitspelen om dingen gedaan te krijgen. Het ondermijnt mensen en hun zelfvertrouwen en het weegt duidelijk op de gelijkheid tussen mensen.

De Genderkamer heeft intussen een rijke praktijkervaring met die dossiers en, nog belangrijker, met die mensen. Men heeft kunnen vaststellen hoe belangrijk het is om nee te zeggen, om de betrokkenen in staat te stellen nee te kunnen zeggen, om die afwijzing eventueel met ondersteuning van een geëngageerde bemiddelaar ook echt tot uitdrukking te brengen, om in een gesprek wederzijds te leren of bij te dragen aan een of andere vorm van herstel, en om de zaak af te sluiten.

De gehanteerde technieken en methodes worden gehaald uit de grote mensenrechtentechnieken en grote mensenrechtendossiers, bijvoorbeeld de waarheidscommissies. In het verslag wordt een onderscheid gemaakt tussen drie types van gesprekken: de erkenningsgesprekken tussen de Genderkamer en de andere betrokkenen, dader-slachtofferbemiddelingen en de grote groepsbemiddelingen waar men soms met tien à vijftien personen rond de tafel zit. Die mensen worden rond de tafel gezet om gedrag te benoemen, om een uitweg te vinden en om de verantwoordelijkheid daarvoor te kunnen opnemen. Soms hebben mensen voor zulke gesprekken steun nodig en dan ziet men opnieuw het belang van die omstaander. Men zou dit vredesgesprekken op kleine, soms iets grotere schaal kunnen noemen,

die naar het hart van de democratie worden getrokken, in een paraparlementaire instelling bij het Vlaams Parlement.

De spreker illustreert met een voorbeeld van een persoon die in een Vlaamse arbeidscontext wordt aangeworven, maar diezelfde dag nog ontslag neemt. Tijdens het gesprek was ze op een ongepaste toon benaderd door haar toekomstige baas en eigenlijk wilde ze zo niet werken. Men zou het seksisme of intimidatie kunnen noemen. Er komt uiteindelijk een afsluitend gesprek onder leiding van de geëngageerde bemiddelaar. Beide partijen benoemen wat er is misgelopen en eigenlijk kunnen beide visies perfect naast elkaar staan. De ene ziet seksisme en intimidatie, de andere is geschrokken omdat een, in zijn ogen, misstap leidt tot een sneeuwbaaleffect aan reacties en zelfs de tussenkomst van de Genderkamer. Het gesprek eindigt uiteindelijk in een 'kleine vrede'. De partijen kunnen elkaar het beste wensen wanneer ze uit elkaar gaan. Maar belangrijker, het hele beleid omtrent welzijn en aanwerving wordt herzien. Er komt een andere benadering van sollicitatiegesprekken. Dat specifieke aspect van het herzien van het beleid is het transformatieve luik in het herstelrecht. 'Restorative justice' heeft een aspect 'transformative justice'. Er is ruimte om te kijken naar verbetering voor de toekomst.

De spreker koppelt terug naar een zaak uit het discriminatierecht van enkele jaren geleden over een niet-terugbetaalde hersteloperatie na borstkanker. De operatie werd niet terugbetaald omdat zowel het RIZIV als de verzekering van de werknemer dit beschouwden als een esthetische ingreep. Na tussenkomst van de Genderkamer is die operatie toch terugbetaald, werd de polis voor de toekomst aangepast en heeft ook het RIZIV zijn beleid aangepast. Er werd niet alleen een 'kleine vrede' (de terugbetaling) bereikt, maar er was ook het transformatieve aspect, het samen bouwen aan beter. Dat is exact waar een gelijkheidsorgaan achteraan gaat.

2.4. Besluit

De Genderkamer heeft nu 5,5 jaar gewerkt. Die jaren in de proeftuin van de Vlaamse Ombudsdienst hebben geleid tot een oplossingsgerichte benadering van discriminatie in gender en geslacht met tal van technieken en methodes. Het werk rond grensoverschrijdend gedrag, een van de grote gelijkemans thema's in gender en geslacht, springt het meest in het oog. De Genderkamer heeft daar de technieken die men al kent uit het gewone ombudswerk, verfijnd en multidisciplinair gemaakt. Dat maakt dat men daar bouwt aan beter voor morgen, zowel tussen mensen als op het structurele niveau.

3. Tussenkomst van minister Bart Somers

Minister *Bart Somers* uit zijn appreciatie voor het geleverde werk en bedankt de sprekers om ook in dit moeilijke jaar de bekommernissen van mensen te capteren. De ombudsman en de Vlaamse Ombudsdienst zijn van onschatbare waarde om naast de interne meldingskanalen toe te laten problemen en moeilijkheden te melden. Daarenboven dragen ze op korte termijn bij tot een oplossing van problemen via geschillenbeslechting en leveren ze aanbevelingen voor dienstverlening op lange termijn.

Het jaarverslag geeft een belangrijk inzicht in hoe men in coronatijden met het vertrouwen van de burger moet omgaan. De Vlaamse overheid kan waardevolle lessen trekken over hoe duidelijk te blijven connecteren en communiceren met de burger om het vertrouwen in de overheid te behouden.

3.1. Lokale besturen

De minister stelt vast dat de ombudsman zijn appreciatie uitdrukt voor de rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur. Hij verwijst naar de 1133

klachten over lokale besturen die het agentschap in 2020 behandelde in het kader van zijn gewone operationele opdracht als lokale toezichthouder.

Zelf zaten de lokale besturen met heel wat coronavragen in verband met hun eigen werking. Daarvoor konden ze onder meer terecht bij het ABB, dat in 2020 een kleine duizend coronagerelateerde adviezen verstrekte en ook tachtig coronagerelateerde klachten behandelde, vooral over het digitaal vergaderen van de bestuursorganen. Het toont aan hoe zowel het federale, Vlaamse als lokale bestuursniveau – met de beste wil van de wereld – gezwogen heeft met de aanpak van deze crisis.

Het toont ook aan hoe de overheid, en specifiek de lokale overheid, het afgelopen jaar prominent in beeld kwam tijdens deze crisis. Dit werd ook in deze commissie al uitvoerig besproken.

De minister dankt nogmaals de lokale besturen voor hun inspanningen. Hij wil bij deze ook het ABB bedanken, zowel voor de rapportering als voor de flexibiliteit die het agentschap getoond heeft en de inspanningen die tijdens deze crisis werden geleverd om de lokale besturen te ondersteunen.

3.2. Personeelszaken Vlaamse overheid

De minister stelt dat hij niet wacht op klachten om het welzijn van zijn personeelsleden op te volgen. Zoals doorheen het rapport wordt aangegeven, blijft het belangrijk om in moeilijke tijden een connectie te houden met de mensen.

Bij de vraag over het beschikbaar maken van anonieme meldkanalen geeft de Ombudsdienst terecht aan dat er met verschillende aspecten rekening moet worden gehouden. Enerzijds kan dit de barrière verlagen om het probleem te melden, waardoor er sneller tot een oplossing kan worden gekomen. Anderzijds is het juist moeilijker om tot conflictbemiddeling te komen als de klager anoniem wenst te blijven. Daarenboven tonen andere voorbeelden doorheen het rapport aan dat anonieme klachten soms misbruikt worden om persoonlijke vetes te beslechten. Dat kan de goede relatie tussen burgers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden ondermijnen. Specifiek voor de Vlaamse overheid is in het Bestuursdecreet reeds voorzien dat een klager zich ertegen kan verzetten dat zijn naam wordt doorgegeven. De anonimiteit kan dus wel als de situatie dat nodig maakt, maar is geen automatisme.

De personeelsleden die een klacht hebben ten gevolge van een conflict met de leidinggevende vinden doorgaans hun weg via de website van de gemeenschappelijke interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, die sinds vorig jaar bij het Agentschap Overheidspersoneel is ondergebracht. Preventieadviseurs zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Bij de interne vertrouwenspersoon van de eigen entiteit kan men terecht voor een luisterend oor, advies en/of bemiddeling of doorverwijzing. De gesprekken moeten ook discreet en op vraag anoniem behandeld worden, tenzij men voor bemiddeling kiest.

3.3. Gelijke Kansen

Het is opvallend dat heel wat klachten gaan over ongelijke behandeling op basis van het criterium 'handicap' en dan voornamelijk in de sfeer van de redelijke aanpassingsplicht en het recht op gelijkwaardige deelname van personen met een handicap aan een integraal toegankelijke samenleving. De Ombudsdienst vraagt dan ook terecht om als overheid aandacht te hebben voor inclusie voor iedereen. Het recht op redelijke aanpassingen is ingeschreven in de non-discriminatiewetgeving, maar is vaak nog een te abstract begrip. Er wordt onderzocht hoe dit concreter kan worden gemaakt.

Vanuit zijn rol als minister van Gelijke Kansen wil de spreker een motor zijn voor een integraal toegankelijke samenleving. Hij geeft Inter de nodige slagkracht, werkt aan een versterkt regelgevend kader samen met minister Zuhair Demir en werkt aan een vernieuwde toegankelijkheidsdatabank die de nodige informatie ontsluit.

De coronapandemie heeft de nood aan digitale inclusie van kwetsbare groepen blootgelegd, waaronder vaak personen met een handicap. Er wordt in 50 miljoen euro voorzien voor de versterking van het lokale e-inclusiebeleid.

3.4. Genderkamer

De minister feliciteert de Genderkamer met het vijfjarig jubileum. De Genderkamer kan terugblikken op een rijk gevulde praktijk, die de pijnpunten in de samenleving in de sfeer van gendergelijkheid naar de oppervlakte brengt. De Genderkamer staat ook voor nieuwe perspectieven en zal conform het Vlaamse regeerakkoord ingekanteld worden in het op te richten gelijkkekansencentrum, dat zal werken op basis van de Vlaamse non-discriminatie­regelgeving. De voorbereidingen hiervoor zijn volop bezig.

Het rapport haalt klachtenpatronen aan die jaar na jaar terugkomen en om beleidsacties vragen. Het gaat om meldingen die te maken hebben met seksueel geweld, intimidatie, zwangerschap, het thema 'transgender', het glazen plafond enzovoort. De variëteit aan klachten maakt duidelijk dat gendergelijkheid nog steeds niet verworven is. Vaak gaat het niet zozeer om discriminatie in de strikte zin, maar is er nood aan een gesprek ten gronde tussen partijen.

Het is interessant op te merken hoe individuele klachten een brug kunnen leggen naar structurele verandering. Een klacht over een niet-verzekerde operatie na borstkanker toonde bijvoorbeeld aan dat het tijd was om structureel anders te gaan kijken naar dit soort van ingrepen en te erkennen dat ze niet louter esthetisch zijn.

De rol van getuigen en omstanders blijkt duidelijk uit dit rapport, zeker bij seksuele intimidatie, grensoverschrijdend gedrag en andere vormen van gendergerelateerd geweld. De Genderkamer toont niet alleen aan waar het fout loopt maar treedt ook op waar het fout gaat. De minister van Gelijke Kansen werkt complementair door vooral te sleutelen aan een preventief beleid dat het werk van de Genderkamer op een goede manier kan en moet ondersteunen en daar ook een goed antwoord moet op geven.

4. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

4.1. Tussenkoms­ten van Paul Van Miert

Paul Van Miert bedankt de ombudsman en de ombudsvrouw Gender maar ook de ambtenaren van het beleidsdomein Bestuurszaken voor wie 2020 een heel bewogen jaar was. Zij hebben in moeilijke omstandigheden moeten omschakelen naar digitaal werken.

De spreker stelt vast dat de ombudsman veel interesse toont voor een samenwerking met de lokale besturen. Welke ambities heeft de ombudsman nog op dat vlak? Ziet hij nog verbeterpunten met betrekking tot die samenwerking?

71 procent van de sollicitanten geeft aan tevreden te zijn over de gevolgde procedures inzake recrutering bij de Vlaamse overheid. Het klachtenaantal ligt vrij laag. Hoe kijkt de ombudsman vandaag naar de klachtenprocedure inzake recrutering bij de Vlaamse overheid?

De spreker zegt dat de Genderkamer een grote meerwaarde betekent bij de klachtenbemiddeling aangaande gender en geslacht. Uit het jaarverslag blijkt dat het vaak gaat over overschrijdende thematieken, waarbij de problematiek van de mensenrechten an sich centraal komt te staan. De Genderkamer is in de loop der jaren in realiteit uitgegroeid tot een mensenrechtenkamer.

De Genderkamer is sterk aanwezig op het terrein. Het is zeker geen orgaan dat zich verheven opstelt boven de burgers en de mensen met noden en klachten, maar een organisatie die met de laarzen in de modder durft te staan om oplossingen te zoeken. De Genderkamer stuurt zichzelf bij op basis van nieuwe rechtspraak maar vooral ook op basis van nieuwe maatschappelijke tendensen, zonder daarbij de basiswaarden uit het oog te verliezen. Het valt op dat de Genderkamer weinig naar de rechtbank trekt, dit in tegenstelling tot andere organisaties bij wie dat bijna in hun bedrijfscultuur is ingebakken.

De Genderkamer toont aan een plaats te hebben binnen het op te richten Vlaamse gelijkekansenorgaan en weerlegt zo de kritiek dat een Vlaams gelijkekansenorgaan minder toegankelijk zou worden. Met een professionele werking worden de mensen wel degelijk bereikt en er worden gedegen adviezen afgeleverd en ondersteuning geboden. Vlaanderen hoeft geen schrik te hebben om een eigen werking op het vlak van gelijke kansen op te bouwen. Men kan immers voortbouwen op de expertise en inspiratie van de Genderkamer. Hoe ziet de Genderkamer haar rol verder evolueren met betrekking tot het oprichten van een Vlaams gelijkekansenorgaan? Hoe kijkt men naar een eventuele verbreding van de opdrachten inzake mensenrechten? Ziet de Genderkamer op het terrein nog concrete verbeterpunten als het gaat over maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag?

4.2. Tussenkost van Brecht Warnez

Brecht Warnez verwijst naar de opmerking van de ombudsman dat de burger het voorbije jaar enorm veel vertrouwen heeft gesteld in de overheid, maar dat dit vertrouwen ook beschaamd werd. Het is een les in dynamisch crisisbeheer. Volgens de ombudsman moeten de overheden, om blijvend met de burger te kunnen communiceren, over alle bevoegdheidsdomeinen heen samen aan de slag gaan om duidelijkheid te creëren in het overheidsoptreden. Deze terechte doelstelling is ook al meermaals in deze commissie aan bod gekomen. Hoe kan volgens de ombudsman die samenhang vanuit de overheid richting de burger worden gerealiseerd?

De spreker merkt op dat de werkrelaties tussen de diverse infolijnen kunnen worden verbeterd. Er wordt nu te veel naar elkaar doorverwezen en dat moet men vermijden. Ziet de Ombudsdienst een specifieke rol voor zichzelf om met oplossingen te komen?

De ombudsman pleit voor meer mogelijkheden om anoniem te melden, hoewel dit door het Bestuursdecreet wordt uitgesloten. Kan de ombudsman toelichten hoe hij dit ziet? Welke voorstellen tot aanpassing van het decreet ziet hij?

Mijn Burgerprofiel is een belangrijk instrument voor de Vlaamse overheid, maar er moet meer dynamiek in gebracht worden. Heeft de ombudsman concrete voorstellen op dat vlak? De lokale besturen beginnen dit al in hun beleid op te nemen. Kunnen ze daar nog meer van overtuigd worden? Is het anderzijds voor de burger niet te moeilijk aan het worden? Er is een burgerprofiel, er is een e-box, er bestaat Doccle, allemaal om hun eigen redenen. Kunnen die platformen niet beter op elkaar worden afgestemd?

Zeventien gemeenten doen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst als lokale ombudsdienst. In het jaarverslag wordt hierover het volgende gesteld: "Net als enkele centrumsteden die al jaren hun eigen ombudsfunctie hebben, durven zij het

aan om openheid van zaken te geven wanneer een burger niet tevreden is met hun behandeling van onvrede via hun eigen eerste lijn. Evengoed durven zij het aan om voor gans Vlaanderen te rapporteren en vervolgens ook door de ombudsman publiekelijk besproken en soms ook bekritiseerd te worden in het Lokaal Bemiddelingsboek. Zij tonen zich zo belangrijke voorlopers binnen de lokale besturen op het vlak van klachtenwerking en ombudswerk.” De spreker vindt dit een opmerking met een dubbele bodem, een vingerverwijzing naar de lokale besturen die geen beroep doen op de Ombudsdienst. Die worden hierdoor misschien wel neergezet als besturen die geen openheid van zaken willen geven of niet willen rapporteren over mogelijke onvrede over hun dienstverlening. Nochtans zijn er heel wat lokale besturen die geen beroep doen op de ombudsman maar toch veel moeite doen om grondig met klachtenbehandeling om te gaan en daarover te rapporteren. Heeft de ombudsman indicaties dat de gemeenten die geen beroep doen op zijn diensten, de klachtenbemiddeling minder ernstig zouden nemen?

Empowerment en coaching zijn een belangrijke techniek voor de Genderkamer. Een slachtoffer dat in staat is aan te geven dat er iets mis is, is een belangrijke doelstelling en cruciaal in de werking. Hoe wordt er precies gewerkt aan dat empowerment, dat groter bewustzijn van het slachtoffer zodat het in staat is stappen te ondernemen?

De Genderkamer heeft de mogelijkheid om naar de rechter te stappen maar maakt daarvan nooit gebruik. Draagt die mogelijkheid bij aan de manier waarop men bemiddelt en oplossingen zoekt? Is het een stok achter de deur om de bemiddeling alle kansen te geven?

In het verslag wordt erop gewezen dat organisaties proactief de Genderkamer contacteren zonder dat ze echt te maken hebben gehad met grensoverschrijdend gedrag. Ze zijn op zoek naar praktijkvoorbeelden die ze naar hun eigen organisatie kunnen vertalen. Is dat iets dat steeds meer gebeurt? En omgekeerd, is de Genderkamer ook proactief stappen aan het zetten naar die organisaties en federaties om de problematiek onder de aandacht te brengen en om goede voorbeelden en quick wins te verspreiden?

Bij de slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag valt een duidelijke psychologische schade waar te nemen. Hoe gaat men daar bij de Genderkamer verder mee om? Worden die slachtoffers verder begeleid? Worden ze doorverwezen naar de gepaste hulp en vindt de Genderkamer die gepaste hulp? Wanneer laat de Genderkamer de bereikte mensen los?

4.3. Tussenkamst van Tom Ongena

Tom Ongena sluit zich aan bij de appreciatie voor het geleverde werk in de moeilijke tijden die het momenteel zijn. De burgers zitten nu meer dan ooit met vragen. Het is uitermate belangrijk de mogelijke conflicten met de overheid ernstig te nemen.

De gemeente van de spreker, Sint-Katelijne-Waver, werkt sinds kort samen met de Vlaamse Ombudsdienst en de ervaringen zijn positief. Hij vindt het een goede zaak dat er zeventien gemeenten kunnen rekenen op de professionele ondersteuning van de Ombudsdienst. Hebben zich ondertussen nog andere gemeentes aangemeld om een beroep te doen op de diensten van de Vlaamse ombudsman? Wat als er zich daarvoor plots heel veel gemeenten zouden aanmelden? Is dit haalbaar of is er dan sprake van een capaciteitsprobleem?

Doordat er al met zeventien gemeenten wordt samengewerkt, komt er heel wat kennis en knowhow bovendien. In sommige gemeenten zullen er zeer lokale problemen aan de orde zijn, maar er zullen ook veel zaken op meerdere plaatsen terugkomen. Kan men rode draden onderscheiden doorheen de lokale klachtenbehandeling?

Naast geschillenbeslechting is het ook een taak van de Ombudsdienst om aanbevelingen te doen. Is het een optie om ook naar de gemeenten die niet met de Vlaamse Ombudsdienst samenwerken, aanbevelingen te doen? Is het eventueel mogelijk om op basis van de ervaringen bij de zeventien gemeenten andere gemeenten in te lichten en te waarschuwen? Gebeurt dit vandaag al of is er een mogelijkheid om dit in de toekomst te doen?

Tom Ongena ziet bij de Vlaamse overheid toch wel een probleem ten aanzien van mensen met een handicap. Hij vindt het belangrijk dat de overheid beter haar best doet om het goede voorbeeld te geven. Hij stelde een parlementaire vraag over het aantal ondersteuningspremies in de privésector. Dit zijn Vlaamse ondersteuningspremies voor werkgevers die mensen met een arbeidshandicap tewerkstellen. Vorig jaar bleken die met 20 procent te zijn gedaald. Dit is een alarmbel die aantoonst dat mensen met een handicap in deze moeilijke coronatijden nog meer slachtoffer zijn dan anders. Dit is onaanvaardbaar. De spreker ondersteunt de oproep van de Vlaamse Ombudsdienst en het engagement van de minister om extra inspanningen te blijven leveren voor mensen met een handicap.

De spreker zegt dat de Genderkamer een belangrijke rol heeft gespeeld in de aanpak van grensoverschrijdend gedrag. De laagdrempeligheid heeft hier zeker toe bijgedragen. Uit de cijfers blijkt dat de verzoeningsgraad rond de 30 procent schommelt. In de beginjaren lag het percentage iets hoger, vervolgens daalde het en nu is het gestabiliseerd rond 30 procent. Is de ombudsvrouw Gender hiermee tevreden of ziet ze mogelijkheden om naar een hoger percentage te gaan?

Het is de bedoeling dat de Genderkamer wordt geïncorporeerd in een op te richten Vlaams gelijkheidsorgaan. Op welke drie zaken moet er bij die incorporatie worden gelet?

4.4. Tussenkost van Maxim Veys

Maxim Veys stelt vast dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst melding maakt van een toenemend aantal klachten tussen burgers onderling, onder meer over de niet-naleving van de coronamaatregelen. Is dit een tendens die samenhangt met de coronacrisis? Hoe verhoudt de stijging van klachten tussen burgers zich ten opzichte van klachten in de relatie tussen burger en overheid? Heeft dit te maken met corona of speelt ook een verlaging van de drempel na jaren werking van de Ombudsdienst een rol?

In het jaarverslag wordt er aandacht besteed aan de mogelijkheid om anoniem meldingen te doen. Het rapport stelt daarover: "Zoals gezien, kunnen gelijkheidsorganen en ook de Vlaamse Ombudsdienst identiteitsbescherming aanbieden. Maar verder kan er volgens het Bestuursdecreet dus intern niet anoniem geklaagd worden. In de recente Europese Richtlijn over klokkenluidersmeldingen laat Europa de lidstaten kiezen of er al dan niet anoniem mag gemeld worden over inbreuken op EU-recht. De ombudsman pleit voor een zorgvuldige afweging binnen elk dossier, wat dus betekent dat in uitzonderlijke gevallen de anonieme melding wel degelijk zou moeten kunnen. Het Bestuursdecreet zou wat meer marge kunnen creëren." Hoe ziet men die extra marge concreet? Welke uitbreiding van de mogelijkheden om anoniem klachten in te dienen, zijn volgens de ombudsman aan de orde?

In het jaarverslag komt verder het ondermijnd effect van phishing op het vertrouwen van de burger in de overheid aan bod. Phishing is in opmars en komt regelmatig onder de aandacht. Hoe kan de overheid hier preventief werken?

Wat personeelszaken betreft, verwijst de ombudsman naar de vraag om als statutair ambtenaar nog te kunnen werken na 65 jaar. Een tijdje geleden gaf de minister

aan dat hij dit mogelijk wil maken. Hoeveel klachten zijn er hierover de voorbije jaren geweest? Gaat het om een vaak voorkomende klacht?

Vlaanderen werkt aan een eigen gelijkekansencentrum, ter vervanging van Unia. Welke rol ziet de Genderkamer voor zichzelf als er een Vlaams gelijkheidsorgaan wordt opgericht? Zal de Genderkamer daarin opgaan?

Maxim Veys verwijst naar de praktijktesten. Hij citeert: "Het landschap van vandaag is er één onder brede praktijktesten en de handhaving van het anti-discriminatierecht verloopt vooral via de gelijkheidsorganen en andere actoren die er een missie in hebben. Het is in die setting dat het gelijkheidsorgaan zoals de Genderkamer opereert." Wat zou de bredere toepassing van praktijktesten kunnen betekenen voor de werking van de Genderkamer? Zou dit de werking en het onderzoek naar klachten vergemakkelijken?

Met betrekking tot het #metoo-luik vraagt de spreker in welke mate er een chilling effect optreedt door de publiciteit rond onder meer de zaak De Pauw. Er is sprake van intimidatie van vrouwen via sociale media. Hoe kunnen klagers beschermd worden tegen een publieke opinie die poogt om mondige vrouwen neer te halen? In het Europees Parlement werd hard gewerkt rond trainingen met betrekking tot #metoo. Ziet de Genderkamer hierin ook mogelijkheden?

4.5. Tussenkost van An Moerenhout

An Moerenhout verwijst naar de rol van de Genderkamer na de inkanteling in het nieuwe Vlaamse gelijkekansencentrum. Ze meent in het jaarverslag gelezen te hebben dat die inkanteling aanleiding kan geven tot versnippering, een versnippering van bevoegdheden over domeinen waardoor het voor sommigen moeilijk wordt om bij de juiste persoon klacht in te dienen. Hierdoor dreigen sommigen op te geven en af te zien van een klacht. Hoe ziet men de toekomst, zodat de problematiek van versnippering binnen de Genderkamer beter kan worden aangepakt?

De spreker zal haar vragen die al door andere sprekers werden gesteld, niet herhalen, met name die over praktijktesten, anonieme meldingen en de moeilijkheid om discriminatie te bewijzen.

5. Antwoorden van de genodigden

5.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers zegt dat er elke week wel een lokaal bestuur informatie vraagt over eventuele aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling. Hij ziet dit niet als een strategie om het terrein te veroveren en overall te zeggen hoe het moet. Hij kijkt wel naar wat er sedert 2001 gebeurd is bij de Vlaamse overheid en spreekt over *leading by example*, op een rustige manier. De Ombudsdienst heeft bij de grote Vlaamse overheidsorganisaties op een rustige manier geobserveerd hoe er omgegaan wordt met klachten.

In eerste instantie gebeurde dit bij De Lijn en bij Wegen en Verkeer. Hoe vindt men bijvoorbeeld het juiste evenwicht tussen standaardantwoorden en een mate van empathie? De ombudsman denkt dat deze instanties de voorbije jaren uit de klachten verbeteracties voor het beleid hebben geput. Om dit te bereiken, zijn bepaalde zaken nodig: een management dat erin gelooft, maar ook regelgeving die dit ondersteunt. Vandaag is men bezig bij Fluvius, een organisatie die dicht bij de lokale besturen staat.

Bart Weekers zat recent nog samen met de ombudsdiensten van onder meer Antwerpen en Gent. De aanleiding was een vraag van het Comité P om een beter

zicht te krijgen op het begrip 'klachtenbehandeling' bij de lokale politie. Dit behoort doorgaans niet tot de mandaten van de Ombudsdienst, maar de ombudsman kan niet anders dan antwoorden geven op dergelijke vragen.

Er wordt nu geprobeerd om in de zeventien gemeenten te tonen wat kan. Zeker tijdens een pandemie is dit vooral een coachende rol. Coachen gebeurt ook bij de Vlaamse overheidsadministraties. Met interventies tracht men de brug met de burger in de gaten te houden. Men probeert dit ook te doen bij de lokale besturen waar de Ombudsdienst actief is. In het Lokaal Bemiddelingsboek valt te lezen hoe de stad Bilzen bijvoorbeeld omgaat met informatie over corona, hoe men daar omgaat met huisvuilophaling. Heel vaak is dit de taak van een intergemeentelijke samenwerking. Wat doet men dan met klachten? Hoe ver gaat men daarin als lokaal bestuur? Op die manier wil men goede voorbeelden naar voren brengen.

Dit zijn de ambities en de werkmethode van de lokale kamer. Er zijn daar niet noodzakelijk veel mensen en middelen voor nodig. De ombudsman denkt in de lokale kamer meer te kunnen doen met speciaal ontwikkelde handleidingen dan met tien extra personeelsleden. In het Lokaal Bemiddelingsboek staat te lezen dat er met een klein team wordt gewerkt, net zoals dat in de Genderkamer het geval is.

Bart Weekers bevestigt dat er veel selecties gebeuren bij de Vlaamse overheid maar dat er daaromtrent relatief weinig klachten zijn. Als het gaat over een harde juridische strijd, het ongedaan maken van een selectie, verwijst de Ombudsdienst door naar de Raad van State. Samen met AgO worden er toch vaak nog zaken ontdekt. AgO is een heel goede partner omdat het een coachende rol heeft tegenover de aanwervende bestuursinstanties. Rond een assessment bijvoorbeeld ontstaan al eens twisten over de onderliggende parameters. Bij dergelijke klachtenbehandeling werkt men samen met AgO om ervoor te zorgen dat dit soort onvrede niet escaleert. Daarbij wordt steeds de grens bewaakt van wat er in het kader van een bemiddeling kan worden gedaan. Het kan niet de bedoeling zijn dat men instanties blijft gijzelen en maar vragen blijft stellen over dingen die onbereikbaar zijn via bemiddeling.

De ombudsman krijgt veel anonieme meldingen en probeert daar verantwoordelijk mee om te gaan. De spreker probeert te bewaken dat klachten- en ombudswerking een werkelijk toegevoegde waarde moeten hebben. Het mag niet zo zijn dat klachten- en ombudswerking aan de verkeerde kant gaan irriteren. Het irriteren is eigen aan klachtenwerking maar niet het irriteren in de zin van telkens opnieuw op hetzelfde terugkomen en herhalen. In veel van de anonieme meldingen doorziet men dit onmiddellijk. Er blijft nog een kleine restcategorie over waar een signaal in zit waar men eigenlijk iets mee zou moeten doen. Maar aangezien er bij een klacht steeds naam, toenaam en adres moet opgegeven worden, wordt deze specifieke categorie door het Bestuursdecreet helemaal uitgesloten. Hier ziet de ombudsman toch wat meer ruimte. De manier waarop dit in de praktijk moet gebeuren, bespreekt hij liever eerst met de verantwoordelijke bestuursinstantie. Hij denkt ook dat hiervoor na de implementering van de Klokkeluidersrichtlijn meer ruimte zal zijn.

Er is op het gebied van leeftijdsdiscriminatie geen uitgebreid klachtenbeeld. Het gaat om mensen die wensen gebruik te maken van de mogelijkheid om uitzonderlijk in dienst te blijven. Het is voor de Ombudsdienst vaak zoeken om in dergelijke dossiers een meerwaarde te bieden.

Wat de infolijnen betreft, zegt de ombudsman dat zijn taak er in essentie in bestaat te informeren en burgers te verduidelijken hoe alles in elkaar zit. Hoe beter hij dit doet, hoe minder onvrede en klachten er zullen zijn. Daarom wordt dit nauwlettend in de gaten gehouden, bijvoorbeeld door te werken via de infolijn 1700. Maar men moet ook breder werken om alle burgers te bereiken, zowel Nederlandstaligen, Franstaligen als Duitstaligen. In de digitale component daarvan is het jammer

genoeg zo dat het, om allerlei redenen, ieder voor zich is. Dit is ooit begonnen met Tax-on-web. De spreker is van mening dat Mijn Burgerprofiel zou moeten werken zoals een Facebookprofiel.

Gelukkig werken heel wat lokale besturen momenteel wel samen met Mijn Burgerprofiel. Indien daarop veel meer diensten worden geclusterd, zouden er meer mogelijkheden zijn. Hij verwijst naar het parkeerbeleid dat de lokale besturen en de Vlaamse overheid al lang samen hadden kunnen aanpakken, niet zozeer omdat de overheid dit allemaal moet doen, maar wel als een ondersteuner van een eigen product, een eigen app. Dan had het misschien ook niet zoveel moeite gekost om een corona-app in de markt te zetten en had dit via Mijn Burgerprofiel kunnen gebeuren.

Kijkend naar vandaag en morgen verheugt de spreker zich wel over de positie die Mijn Burgerprofiel vandaag bijvoorbeeld inzake vaccinaties begint in te nemen en over de Woonzorglijn die zich in 2020 serieus herpakt heeft. De infolijn 1700 heeft nu een soort van wisselwerking met de federale bronnenlijn. Die laatste dient meer voor medische situaties, terwijl de Vlaamse infolijn meer gericht is op tegemoetkomingen voor de burger. Er is dus een zekere rolverdeling maar het is ontzettend belangrijk om de coördinatie tussen deze infolijnen te behouden.

5.2. Antwoorden van Annelies D'Espallier

Annelies D'Espallier gaat eerst in op de verzoeningsgraad van 30 procent. Ze stelt dat het aantal gender- en geslachtsdiscriminatiezaken in feite bescheiden is. Dit heeft vooral te maken met het feit dat arbeid en verzekeringskwesaties federale materies zijn. De 30 procent zijn dossiers waar er daadwerkelijk discriminatie wordt vastgesteld en waar het tot een oplossing komt. Dit betekent niet dat er 70 procent dossiers zijn waar er discriminatie wordt vastgesteld waarbij er geen oplossing komt. Vaak wordt immers vastgesteld dat er helemaal geen discriminatie is.

De vraag naar praktijktesten is een moeilijke, politieke vraag. In het ombudswerk worden resultaten bereikt door laagjes van stukjes beleid aan te brengen. De opdracht van de ombudsvrouw Gender is vooral om een mentaliteitswijziging in de praktijk te brengen. Dit maakt dat haar werk zelden zal vertrekken vanuit een berispende houding, maar eerder vanuit verwondering. Dat kan men als een laagje beschouwen. Een praktijktest kan een ander laagje zijn. Er zijn verhuurders die grenzen overschrijden en waar men geen vat op krijgt. Maar de manier waarop men de laagjes vormgeeft en hoe die op elkaar inspelen, moet door de volksvertegenwoordigers worden uitgewerkt. Praktijktesten zouden een vorm van een laagje kunnen zijn en voor sommige dossiers zullen zij ongetwijfeld een verschil kunnen maken. Wat de Genderkamer in deze setting doet, is zeker ook een relevante laag.

Wat de vraag over empowerment betreft, zegt de spreker dat veel mensen in eerste instantie met een algemene vraag komen: valt wat ze hebben meegemaakt wel onder discriminatie? Discriminatie is algemeen bekend in het gewone taalgebruik maar verschilt van het juridische concept ervan. Mensen bedenken vaak voor zichzelf dat iets discriminatie is en willen afoetsen of het al dan niet om juridische discriminatie gaat. Ze willen argumenten om dit hard te maken. Dit is eigenlijk empowerment: woorden en taal geven.

Soms gaat het om emotionele verhalen. Zo meende een vrouw bijvoorbeeld dat haar kind met een transachtergrond allicht niet welkom zou zijn in een opleiding als schoonheidsspecialist. Het dossier werd besproken en er werden de moeder woorden en taal gegeven om daarover de school aan te spreken. Uiteindelijk bleek er geen probleem te zijn. Woorden, taal en argumenten geven, is iets wat in heel

veel dossiers nodig blijkt, net omdat het juridische begrip niet helemaal samenvalt met het gebruik van het begrip in de gewone taal.

Is het goed om naar de rechter te stappen of niet? Het instrument is er en de spreker is er niet noodzakelijk tegen. Het kan op twee manieren effect hebben. Enerzijds is het soms moeilijker om in gesprek te gaan met mensen omdat ze weten dat de bemiddelaar zich achteraf kan ontpoppen tot iemand die voor de rechter kan staan. Anderzijds kan de dreigende werking ervan sommigen wel over de streep trekken.

Ook met betrekking tot de #metoo-vragen, spreekt Annelies D'Espallier over laagjes. Grensoverschrijdend gedrag bestrijden, gebeurt door laagjes te leggen. Er is zeker een laag strafrecht maar deze dossiers ziet de Ombudsdienst niet. Ze worden doorgestuurd voor behandeling via het strafrecht. Maar er zijn nog vele andere laagjes, zoals het tuchtrecht of de Welzijnswet. Het is wel zo dat af en toe zaken tussen de laagjes ontsnappen. Zo dekt de Welzijnswet zeker niet alles; freelancers bijvoorbeeld blijven een moeilijke groep. In het nieuwe Kunstendecreet zal bijvoorbeeld een bepaling worden opgenomen betreffende een integriteitsbeleid.

Er is nog meer aandacht nodig voor grensoverschrijdend gedrag. Zo is Onderwijs op dat vlak een blinde vlek. Vanuit de Genderkamer werd met de twee psychologen vooral naar Media en Cultuur gekeken, maar ook naar de andere sectoren. In elke sector wordt er een andere aanpak gehanteerd. In Sport is er een vrij uitgebreid systeem, maar in Onderwijs zijn er zelfs geen cijfers over grensoverschrijdend gedrag beschikbaar. Er zijn zoveel mogelijke situaties, bijvoorbeeld leerkracht-leerkracht, leerkracht-leerling of betrokken derden. De mogelijkheden om grensoverschrijdend gedrag te acteren, worden niet gebruikt en er is geen centraal of algemeen overzicht hoe ermee omgegaan wordt. Breed meten is in Onderwijs zeker heel erg belangrijk.

De spreker verwijst naar de werking van de Commissie Grensoverschrijdend Gedrag tijdens de vorige zittingsperiode. Het voordeel was dat die commissie keek naar de verschillende elementen om vast te stellen dat meerdere uitdagingen en verschillende oplossingen (weliswaar met eigen accenten) parallel lopen. Momenteel zijn de versnipperingen over de verschillende beleidsdomeinen heel erg te zien. De laagjes waterdicht maken, is dus een aandachtspunt voor verbeterpunten rond #metoo. Ook moet men de mensen die nee durven te zeggen, ondersteunen.

Organisaties zetten soms proactief stappen naar de Genderkamer. Daardoor kunnen ze leren alvorens er iets misloopt. De Genderkamer stapt zelf ook soms proactief naar organisaties. Zeker in het begin werd dit vaak steekproefgewijs gedaan, dit vooral om zelf te leren. Men kan maar actief zijn op een terrein wanneer men het zelf beheerst. Recent heeft de Genderkamer bijvoorbeeld een webinar georganiseerd met Mediarte.

Wat het chilling effect betreft, wil de spreker het niet hebben over de feiten die onder het strafrecht vallen, maar meer over degene die zich in de grijze zone bevinden. Voor haar is dit een belangrijk werkterrein omdat dit de basis vormt van de driehoek van geweld. De #metoo-golf is nog niet voorbij. Het aantal meldingen neemt zeker niet af. Het werk dat in de #metoo-dossiers wordt verzet, ziet men momenteel niet in de media. Het gebeurt bewust achter de schermen. Het nadeel is dat men dan niet altijd goed kan inschatten hoe groot de #metoo-golf vandaag nog is. Maar het voordeel is dat mensen hun verhaal komen vertellen en men er samen mee aan de slag kan gaan. Net die positie van de Genderkamer in het Vlaams Parlement maakt dat mensen durven te vertellen. Het is het cachet van het Vlaams Parlement, samen met de grote onafhankelijkheid die maken dat mensen durven te vertellen wat er misgelopen is, net omdat het niet meteen tot sancties zal leiden.

Psychologische schade ziet men met name in de dossiers over grensoverschrijdend gedrag, maar ook in de algemenere discriminatiedossiers. Het is belangrijk dat mensenrechtenschendingen worden aangepakt met een multidisciplinair team. Om dit aan te tonen, maakt de spreker een zijstap naar het project dat vorige zomer gerealiseerd werd in de residentiële ouderenzorg. Men bracht de situatie van bewoners van woonzorgcentra tijdens de eerste coronagolf in kaart. Het was net die multidisciplinaire blik die maakte dat er op dat moment met kwetsbare mensen kon gepraat worden. In dit geval ging het ook over mensenrechten, niet noodzakelijk meteen over discriminatie. Het is dankzij de psychologen dat mensen met psychologische schade een eerste opvang krijgen bij de Genderkamer. De psychologen zorgen indien nodig ook voor doorverwijzingen naar specialisten. Het is niet de bedoeling om tot in het oneindige therapie te geven, maar vaak wel om de eerste, tweede en derde stap naar afsluiting te zetten.

Personen met een handicap is een thema dat de ombudsvrouw Gender beroert. Er is een aantal belangrijke instrumenten voor personen met een handicap. Toegankelijkheid is het allermooiste instrument omdat dat niet alleen geldt voor personen met een handicap, maar het ook alle mensen verbindt. In een integraal toegankelijke samenleving zal iedereen meekunnen. Het gaat om toegankelijkheid in de ruime zin, dus niet alleen de fysieke toegankelijkheid. Redelijke aanpassingen zijn een laag die bovenop de toegankelijkheid komt. Naarmate er een ruimere toegankelijkheid is, zijn er minder redelijke aanpassingen nodig. Het zijn dus eigenlijk communicerende vaten en vandaar het belang om te gaan voor toegankelijkheid. De juridische gevolgen van toegankelijkheid enerzijds en redelijke aanpassingen anderzijds zijn wel anders. Toegankelijkheid vereist dat men elke keer een stap verder zet, terwijl er een sanctie vasthangt aan het ontbreken van redelijke aanpassingen. Het is juridisch een ander concept, maar naarmate er stappen gezet worden in een toegankelijkheid die iedereen verbindt, zal er minder nood zijn aan redelijke aanpassingen.

De ombudsvrouw Gender stelt dat zij de laatste jaren bewust heeft gezocht naar een aanpak waarbij er vanuit een verwonderde blik gekeken wordt naar mensen, eerder dan met een berispende vinger. De strijd tegen discriminatie is absoluut van heel groot belang, maar ze werkt hieraan liever met mensen dan tegen mensen. Het idee was steeds om mensen op de kar te trekken en ze nadien zelf te laten werken aan discriminatie. De spreker combineert de academische blik met een praktijkblik.

Het is waar dat er op dit moment veel versnippering is. Wat An Moerenhout zegt, klopt dus. Er zijn zeker dossiers die verloren gaan. De samenwerking met het federale niveau is eigenlijk nooit een probleem en er wordt meerdere keren per week met elkaar gesproken, maar dit neemt niet weg dat er soms dossiers verloren gaan. In het Ombudsdecreet staat een doorverwijsverplichting ingeschreven zodat er geen toestemming moet gevraagd worden om door te sturen. Dit helpt om te voorkomen dat mensen afhaken. Een goede samenwerking tussen het federale en Vlaamse niveau is zeker een element dat kan helpen.

Annelies D'Espallier is voorstander van een verbreding naar andere mensenrechten door alle discriminatiegronden samen te voegen. Het Vlaamse regeerakkoord stelt dit voorop en dat is goed. Indien men naar andere mensenrechten verbreedt, waarschuwt de literatuur ervoor dat het antidiscriminatiewerk ondergesneeuwd kan raken. De Genderkamer is zich in de loop der jaren, op basis van het algemeen mandaat van de ombudsman, meer als mensenrechtenkamer gaan opstellen en heeft aangetoond dat dit niet zo hoeft te zijn. Het voorbije jaar werd er gewerkt rond adoptie en residentiële ouderenzorg, terwijl er net zo goed een rapport van 51 bladzijden ligt over antidiscriminatierechten op grond van gender en geslacht.

De ombudsvrouw Gender is voorstander van een inclusieve aanpak omdat het niet goed is wanneer verschillende doelgroepwerkingen elkaar tegenwerken. In het jaarverslag van 2018 werd er al op gewezen dat er veel versnippering en dubbel werk bestaat. Het is dus belangrijk om hier rekening mee te houden en op basis van expertise naar meer slagkracht te gaan.

De laagdrempeligheid moet worden bewaakt. Die dient de essentie van de strijd tegen discriminatie. Het slachtoffer staat dikwijls minder sterk in de schoenen dan de andere partij. Ook slagkracht is belangrijk. De fragmentering en versnippering maken dat er nu minder slagkracht is. Expertise is een noodzakelijk element. De spreker is blij met haar academische achtergrond, waardoor ze zowel praktijkervaring als academische expertise naast elkaar kan leggen om in dossiers tot een genuanceerd oordeel te komen. Tot slot is onafhankelijkheid een van de belangrijkste items. Mensen durven hun gal te spuwen omdat dit in een instelling van het Vlaams Parlement plaatsvindt. Onafhankelijkheid is cruciaal.

6. Antwoord van minister Bart Somers

Minister *Bart Somers* benadrukt nogmaals dat het werk van de Genderkamer en de Vlaamse Ombudsdienst heel waardevol en zinvol is. Het zal een uitdaging zijn om die kwaliteit goed te bewaren bij het integratieproces dat in het kader van het Vlaamse regeerakkoord nagestreefd wordt. De minister ziet hier een aantal voordelen in. Enkele zaken werden al opgesomd en tegelijkertijd zijn er ook een aantal uitdagingen bij. Het waardevolle dat door beide organisaties gebeurt, moet zeker meegenomen worden de komende maanden en jaren.

7. Aansluitende vragen en antwoorden

Kris Van Dijck vraagt verduidelijking over het feit dat slechts zeventien steden en gemeenten zich aangesloten hebben bij de lokale klachtenbehandeling.

Bart Weekers verwijst naar het decreet over het lokaal bestuur dat bepaalt dat er hoe dan ook in elk van de driehonderd Vlaamse gemeenten op ambtelijk niveau aan klachtenbehandeling moet worden gedaan. Het decreet stelt ook dat de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zich één keer per jaar over dat klachtenrapport moeten buigen. Daarenboven kunnen lokale besturen, naast de administratieve klachtenbehandeling door hun eigen administratieve klachtdienst, in bijkomend ombudswerk voorzien. De bedoelde zeventien gemeenten doen daarvoor een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst. Het ombudswerk kan dan een bijkomende motor zijn om de klachtenbehandeling serieus te nemen.

Kris VAN DIJCK,
voorzitter

Brecht WARNEZ
Tom ONGENA,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

ABB	Agentschap Binnenlands Bestuur
AgO	Agentschap Overheidspersoneel
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding