



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 9
21 januari 2019 (2018-2019)

Verslag

namens de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen
uitgebracht door Bart Van Malderen

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

Samenstelling van de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen:

Voorzitter: Lorin Parys.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Piet De Bruyn, Jelle Engelbosch, Marc Hendrickx, Lorin Parys, Tine van der Vloet;
An Christiaens, Dirk de Kort, Katrien Partyka, Valerie Taeldeman;
Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem;
Michèle Hostekint, Bart Van Malderen;
An Moerenhout.

Plaatsvervangers:

Ingeborg De Meulemeester, Lies Jans, Kathleen Krekels, Elke Sleurs, Nadia Sminate,
Herman Wynants;
Griet Coppé, Michel Doomst, Cindy Franssen, Katrien Schryvers;
Ann Brusseel, Freya Saeys;
Bert Moyaers, Els Robeyns;
Elke Van den Brandt.

Toegevoegde leden:

Guy D'haeseleer;
Christian Van Eyken.

Documenten in het dossier:

- 41 (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 8: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.1. Algemene inleiding	4
1.2. Toelichting over het onderdeel Wonen	4
1.3. Toelichting over het onderdeel Mensenrechtenwerking (Gelijke Kansen) .	5
2. Reactie van de minister.....	7
3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden	8
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	12
Gebruikte afkortingen	17

De Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen besprak op 19 april 2018 de onderdelen betreffende Wonen en Mensenrechtenwerking (Gelijke Kansen) van het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

1.1. Algemene inleiding

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, licht het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst algemeen toe. Annemarie Hanselaer en Annelies D'Espallier zullen vervolgens als respectievelijk onderzoeker Wonen en ombudsvrouw Gender de desbetreffende domeinen behandelen.

Het jaarverslag 2017 wordt voorgesteld onder het algemene motto 'Verzoenen doen we samen'. Onder die noemer kon men bijna 5880 verzoeningsresultaten presenteren over allerlei beleidsdomeinen heen. Dat is echt het DNA van de Vlaamse Ombudsdienst en van het klachtenmanagement.

Waarom 'samen'? Uit alles blijkt voor de spreker dat de samenwerking tussen een decreetgever en allen daaromheen gevolgen heeft voor de manier waarop men werkt. In het kader van het decreet gaat het over het aanbieden van geslachtsspecifieke diensten en goederen. De decreetgever wordt strenger en stelt dat dat in slechts vijf heel specifieke gevallen kan. Doorgetrokken naar bijvoorbeeld het beleidsdomein Wonen, houdt dat dan in dat men het moet toepassen op bijvoorbeeld huursituaties? In 2017 nog was er een discussie in het programma De Inspecteur op Radio 2 over het beleid van de KU Leuven. Het ging over negenhonderd studentenkamers die er nog altijd genderspecifiek werden aangeboden. Het decreet helpt om de dialoog met Leuven te voeren. De rector beseft waar het probleem zit en wil eraan werken. Dat helpt om op basis van regelgeving en rechtspraak in gesprek te gaan. De ombudsdienst blijft binnen de marges van het eigen DNA proberen standpunten te verzoenen en niet naar rechtbanken te stappen of zo. Samen verzoenen impliceert dat men samen voortbouwt op gezamenlijke inzichten. Dat is waar men telkens toelichting bij geeft en waar men voor staat bij de ombudsdienst.

1.2. Toelichting over het onderdeel Wonen

Annemarie Hanselaer gaat eerst in op de klachtenbehandeling en verzoening voor wat Wonen en het agentschap Wonen-Vlaanderen betreft. Vlaanderen is al jaren een grote en faire speler én een goede leerling in de klas. Voor 2017 wordt voor het eerst een klachtenrapport ingebracht in het globale rapport van het beleidsdomein. Dat wordt toegejuicht. Bij het verkrijgen van premies blijkt verzoening eerder uitzonderlijk. Het kan wel en het agentschap werkt eraan. Er zijn niet echt grijze zones bij het verkrijgen van premies en de burger struikelt vooral over de complexe regelgeving. Ook daaraan zou gewerkt worden.

Tweede belangrijke groep spelers zijn de sociale woonorganisaties, de SHM's, die intussen nog met 96 zijn in plaats van 100. Er zijn al wat fusies gebeurd. De stroomlijning voor klachtenbehandeling ligt daar eigenlijk wel wat moeilijk. Er zijn veel spelers op het terrein, er zijn duidelijke kwaliteitsverschillen, er is onderregistratie van klachten en sommige maatschappijen slagen er nog altijd in om niet-anonieme klachtenrapporten in te dienen. Dat vindt men jammer. De SHM uit de regio Landen blijkt al jaren de slechtste leerling van de klas. Ook in 2018 slaagt men er daar in geen klachtenrapport in te dienen. Er is een fusie met Tienen en Aarschot in de maak die naar verhoopt die situatie zal oplossen. Men

blijft zich inzetten in het verhaal van bemiddelen en verzoenen, en probeert alle organisaties mee te trekken zoals is voorzien in het Bestuursdecreet.

Twee elementen komen vaak ter sprake in het kader van Wonen: de woningkwaliteit op de private en sociale markt, en de energiearmoede. Wat betreft de percentages woningen die niet voldoen, zou 5 procent van de sociale huurwoningen de ERP-norm 2020 niet halen. Daar wordt aan gewerkt. Het hoeft evenwel niet te verbazen dat er nog altijd huurwoningen worden aangeboden zonder enig verwarmingselement. Dat betreurt men.

Met betrekking tot energiearmoede ziet men sociale huurders met waterrekeningen die de pan uit swingen. Het gaat doorgaans om de grote woonblokken met globale meters, waar technische aanpassingen vaak niet mogelijk zijn. Door het behandelen van die klachten is het soms wel mogelijk om verzoening te bereiken. Her en der kan men een maatschappij overhalen om vervangingen te doen van meters of om betere installaties te plaatsen.

Een ander pijnpunt bij sociale huur, vanwege het tekort op die markt, is de leegstand van woningen. Er is intussen een ernstige monitoring. In het jaarverslag wordt een probleem aangekaart dat zich specifiek voordoet bij de groep van adl-woningen in Kapellen. Een moeder van een dochter met een handicap was kandidaat voor zo'n woning. De vaste zorgpartner zoekt evenwel mensen met een zwaarder zorgprofiel, waardoor er nog steeds vijf woningen leegstaan. Er komt een wijziging van het Adl-besluit aan en dat kan tot een oplossing leiden. Het domein Welzijn en Wonen kent ook veranderingen door het persoonsvolgend budget. Dat zal invloed hebben op het Adl-besluit. Allicht zal er maar een minimum afname van de zorguren van de zorgpartners worden opgelegd. Zo kan misschien de leegstand van duur gesubsidieerde woningen worden weggewerkt.

Inzake woonkwaliteit en woningkwaliteit, ook op de private huurmarkt, liggen de heffingen op leegstand en ongeschiktheid dan wel meer in handen van de gemeente, en de gemeenten pakken het probleem aan, maar de lokale belastingreglementen laten nog te wensen over waar het de kwaliteit aangaat. Dat is opgenomen onder de noemer fiscaliteit van het jaarverslag, maar ook in het beleidsdomein Wonen.

1.3. Toelichting over het onderdeel Mensenrechtenwerking (Gelijke Kansen)

Annelies D'Espallier noemt de gelijkheid tussen man en vrouw een hot item dat nog een hele tijd in die categorie zal zitten. Ze gaat iets breder en ruimer dan louter het jaarverslag, met concrete recente zaken. Gelijkheid tussen mannen en vrouwen (m/v) is dermate belangrijk in Vlaanderen en België dat het als enige minderheidsgrond vermeld is in de Grondwet. Als er goederen en diensten op federaal niveau worden aangeboden en daarbij wordt een niet-gerechvaardigd onderscheid gemaakt, alleen op grond van geslacht, dan bestaat daarvoor een strafbaarstelling. Dat is er niet in Vlaanderen, ook niet in het Gelijkekansendecreet. De gelijkheid m/v acht men zo belangrijk dat men nu met een decreetswijziging elke algemene rechtvaardiging teniet wil doen voor een onderscheid bij goederen en diensten op grond van geslacht (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1485/1). Gelijkheid m/v en alles daartussen, staat centraal. Aan de hand van enkele recente dossiers illustreert de ombudsvrouw Gender hoe men zulke dossiers aanpakt. Met behalve de Grondwet ook steeds het Gelijkekansendecreet achter de hand, wil ze in eerste instantie de weg van het dossier rond de Islampartij aan de kaak stellen. Die partij zal opkomen in Brussel en Wallonië bij de volgende gemeenteraadsverkiezingen. De spreekster is niet terughoudend: die partij neemt volgens haar enkele weerzinwekkende standpunten in over de gelijkheid m/v. Het meest in het oog springend is het potentieel aanbieden van

gescheiden openbaar vervoer. Met het oog op de gelijkheid m/v vindt ze dat verwerpelijk. Zolang het bij een idee blijft, is het ook niet meer dan dat, stelt ze meteen. Juridisch valt dat onder het recht op de vrijheid van meningsuiting en alleen het aanzetten tot haat, discriminatie enzovoort is echt verboden. In de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof wordt duidelijk dat er een bijzonder opzet vereist is. Er mag heel veel, zelfs ideeën die indruisen tegen grondrechten. Ze zijn juridisch vrijwel ongenaakbaar. Ook de ombudsdienst is geen gedachtenpolitie. Men heeft wel onmiddellijk gereageerd toen het bericht verscheen, met de melding dat men zich met hand en tand zou verzetten tegen het realiseren van dergelijke punten. Zodra zoiets meer wordt dan een idee, dan worden de eigen instrumenten wel handig, stelt de spreekster. In het Gelijkekansendecreet vindt men het terug onder artikel 16 voor een onderscheid op grond van geslacht en onder artikel 20 over het toepassingsgebied toegang tot goederen en diensten. Er zijn middelen om harder op te treden binnen het toepassingsgebied. Mocht zoiets ooit door een parlement beslist worden, dan zijn er ook mogelijkheden, met name een beroep tot vernietiging bij het Grondwettelijk Hof. Zolang het slechts een idee is, wordt de democratie geacht sterk genoeg te zijn om tegen die gedachte op te treden. De ombudsvrouw Gender bevestigt haar vertrouwen in de democratie. Er is wel actie tegen ondernomen.

Een dossier dat er nauw bij aansluit, zijn de gescheiden rijsscholen, goederen en diensten die gescheiden zouden worden aangeboden. Ook daarbij is onmiddellijk een vraag gesteld en is navraag gedaan. Het wordt opgevolgd en er is vooralsnog geen indicatie dat de diensten zo worden aangeboden. Het dossier vrachtwagenverhuur gaat over een verhuurder van vrachtwagens in Vlaanderen die afficheert met vrij onblote vrouwen en de slogan 'Want to rent me?'. De spreekster kijkt ter zake naar het instrument van het Gelijkekansendecreet: er is een ongelijke behandeling maar niet in de toegang tot arbeid, gezondheidszorg enzovoort. Dergelijk dossier gaat typisch naar de JEP, die zoiets niet accepteert. De man rijdt nog altijd rond. Het instrument van het antidiscriminatierecht helpt niet.

Zij geeft nog een ander voorbeeld van spanning met religie. Er is een omgangsvorm die stelt dat handen schudden beleefd is, maar dat staat niet in het Gelijkekansendecreet en er is geen strafbaarstelling. Het gaat niet over 'toegang tot'. Als iemand weigert een vrouw de hand te schudden en dat met een man ernaast wel doet, dan kunnen daarover wel opmerkingen gemaakt worden, meent de ombudsvrouw Gender. En als die persoon een uitvoerend mandaat opneemt, is het nog wat anders. Het Gelijkekansendecreet kan wel heel veel. De ombudsdienst ziet heel veel klachten betreffende mensenrechten. Sommige gaan via de gewone kanalen van de ombudsdienst en de gewone klachtenbehandeling, en dan gaat het over allerlei minderheidskenmerken. De spreekster spitst zich echter specifiek toe op gender en geslacht.

Ze haalt een voorbeeld aan uit het jaarverslag van de VDAB. Een zwangere vrouw wil een opleiding volgen bij de VDAB, maar wordt geweigerd op grond van zwangerschap. De zwangerschap zou noodzakelijk het traject verlengen. In dergelijk geval dient het Gelijkekansendecreet zijn doel. Dat kan niet. Bijvoorbeeld seksueel grensoverschrijdend gedrag in een sportclub kan gekaderd worden onder seksuele intimidatie en sport is een Vlaamse bevoegdheid. Men komt daar een heel eind mee en men heeft al clubs kunnen begeleiden om daar komaf mee te maken.

Het geval van het kind van 5 jaar in 2017 dat in de sportclub wilde maar geweigerd werd op grond van geslacht, of weigeringen bij studentenkoten op basis van geslacht, vallen onder het toepassingsgebied van het Gelijkekansendecreet. Men maakt er vorderingen in. Sommige vacatures die verschijnen, bevinden zich op het spanningsveld met religie. Arbeid is doorgaans een federale materie, behalve in een aantal gevallen. Bij onderwijs en inburgering zijn er soms

vacatures, vaak voor vrijwillige arbeid, die specifiek vragen naar een vrouw. Het decreet is daar van toepassing en men kan optreden. In het geval van arbeid is men zeer streng wat betreft gelijke kansen. Een uitzondering is bijna onmogelijk. In de loop van 2017 is zo een verzoening bereikt voor een kandidaat voor een vrijwillige lesopdracht. Hij werd niet geselecteerd omdat hij man was. Er is verzoend: de man is opnieuw uitgenodigd en kreeg later een gelijkaardige opdracht.

Hoe werkt men? Geslacht heeft voor de ombudsdienst mensen veel te veel gescheiden. Het is een beperkt kenmerk dat eigenlijk de bedoeling moet hebben te verbinden. De ombudsdiensten zullen zelden een splijtende werkwijze hanteren, maar wel juridische bagage aanleveren voor wie daarmee aan de slag wil gaan. Dat is zinvol, aldus de spreekster. Het Gelijkekansendecreet is vrij verregaand doordat het ook in horizontale relaties werkt.

Heet van de naald meldt Annelies D'Espallier dat een vrouw al in 2016 belde omdat ze als vrouw niet werd toegelaten tot een club die sociale evenementen organiseert ergens diep in Vlaanderen. Ze werd niet toegelaten in eigen naam, maar wel als partner van een man en dat voor een beperkt aantal van de activiteiten. Het is een vrouw die wil verbinden en het conflict niet zoekt. Ze liet weten dat het ernaar uitziet dat ze toch zal worden toegelaten. Ze koos de zachte weg.

Annelies D'Espallier hoopt zo enig inzicht te hebben geboden in de kracht van het Gelijkekansendecreet en hoe men ermee werkt en hoe de dienst nu werkt. Het wordt nog iets strenger op korte termijn. Sommige instrumenten zijn verfijnder, zoals sociale normen. Ook daarop probeert men enige druk te zetten, zij het dat er geen wettelijk instrument voorhanden is.

2. Reactie van de minister

Minister *Liesbeth Homans* is blij met de algemene toelichting bij de werking en vindt het bestaan van de genderkamer een zeer positieve zaak. De aangehaalde voorbeelden duiden de kracht van bemiddeling, aldus de minister. Die kan een grote rol spelen bij de genderkamer, bij klachten over gelijke kansen en dus mensenrechten. De minister ziet een brede bevestiging van de ombudsdienst en de genderkamer als nuttige instrumenten.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen kreeg volgens de minister terecht complimenten. Er is nog werk aan de winkel en daarvan is men zich bewust. Men streeft naar SHM's met minimale schaalgrootte. Dan kunnen ze professioneler werken, stelt de minister. Als ze te klein zijn, kunnen ze bepaalde diensten vaak niet aanbieden aan de huurders.

Bij het voorbeeld van de persoon die een woning aangeboden kreeg zonder zelfs maar een verwarmingselement, refereert de minister aan een studie van de Koning Boudewijnstichting over de weinig energie-efficiënte sociale woningen. In 2014 voldeed 40 procent niet en naar verluidt zou in 2020 5 procent niet voldoen. Dan is er een reuze-inhaalbeweging gemaakt. Het kan altijd nog beter, weet de minister.

Met betrekking tot het AdI-besluit geeft minister Homans nog mee dat dat een week later wordt goedgekeurd. De filosofie achter wat er goedgekeurd wordt inzake de persoonsvolgende financiering, is dat een klein deel verplicht zal worden ingezet voor de zorgverstrekker waarmee de SHM samenwerkt.

3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

Björn Anseeuw stelt vast dat er iets meer dan 1600 klachten waren met meer dan 1300 verzoeningen. Dat noemt het lid goed nieuws. Dat zes SHM's niet eens rapporteren, is minder positief. Hij heeft daar vragen bij. Is er geen hefboom om hen ertoe aan te zetten dat alsnog te doen en systematisch gegevens bij te houden? Het lid hoopt voor de huurders dat het geen teken aan de wand is van hoe men met klachten omgaat.

Schrikken was het ook toen hij hoorde dat er door bepaalde huisvestingsmaatschappijen nog altijd sociale woningen worden verhuurd zonder enig verwarmingselement of verwarmingssysteem. Dat kan bezwaarlijk worden verklaard in 2018, aldus *Björn Anseeuw*. Voor energetische renovatie zijn er geen wachttijden. Het is dan aan de huisvestingsmaatschappijen om te doen wat ze moeten doen, ook op het vlak van energiezuinige verwarming. Dat is belangrijk. Het lijkt zinvol om de huisvestingsmaatschappijen diets te maken dat de middelen voorhanden zijn en dat ze er beter wel van gebruikmaken, ook met het oog op woonkwaliteit en het comfort van de huurder.

Leegstand van sociale woningen wordt beter dan vroeger opgevolgd. Het procedurebesluit zorgt ervoor dat de leegstand zo kort mogelijk duurt. Het lid is blij dat er ook nauwgezet wordt opgevolgd. Het verbaast het lid dat SHM's de weg niet vinden naar middelen die bij wijze van spreken voor het grijpen liggen en meer wooncomfort kunnen garanderen.

Elke Van den Brandt moet vaststellen dat inzake wonen de omschakeling van het oude naar het nieuwe renovatiepremiesysteem klachten blijft genereren. Ziet men concrete aanbevelingen of maatregelen om die klachten te doen afnemen?

Een digitale mogelijkheid voor het aanvragen van woonpremies blijft uit. Zou dat de klachten doen verminderen? Hoe?

De krotbelasting is terug naar af met de overdracht naar het lokale niveau. Het jaarverslag verwijst naar het thema-auditrapport van Audit Vlaanderen met een hele reeks onvolmaaktheden en zelfs flagrante schendingen. Zijn er quick wins om op korte termijn verbetering te brengen?

Inzake toegankelijkheid viel het *Elke Van den Brandt* op dat De Lijn maar niet van die reservatieplicht afstapt voor rolstoelgebruikers. Een aantal perrons zijn voor hen ontoegankelijk. Zijn er gegronde redenen om die stap niet te zetten? Het is een flagrante schending van het VN-Verdrag, oppert het lid. Is er sprake van kwade wil? Als er argumenten zijn, kunnen die aangepakt worden?

Het jaarverslag maakt gewag van de nood aan een evaluatie van het Gelijkekansendecreet. Bepaalde decreten en wetten zijn niet op elkaar afgestemd volgens het jaarverslag. Dat moet ten gronde worden aangepakt. Wie is daartoe het best geplaatst en uitgerust? Hoe ziet men dat proces?

De bevoegdheid Gelijke Kansen en de ombudsdienst zijn versnipperd en dat betreurt het lid wel. En dan is er de genderkamer. Hoe verloopt de samenwerking met andere bevoegde organen? Is er een goede werkwijze gevonden?

De Transgenderwet biedt mogelijkheden maar dat vergt nog werk. Ook de #MeToo-beweging stipt aan dat er niet altijd een wet nodig is om impact te hebben. Men kan veel wetten goedkeuren en kaders scheppen maar het gaat erom de bevolking mee te krijgen. Inzake gender is al een lange weg naar aanvaarding afgelegd, voor transdenken is er nog immens veel tijd nodig. Ziet men nog stappen voor het beleid om de aanvaarding te verhogen? De #MeToo-

beweging zou een dynamiek genereren. Het lid stelt dat die drive wat voorbij is geëbd en wil weten of die maatschappelijk een verandering teweegbracht. Of was het gewoon een bewustzijnsmoment? Vangt men daarvan signalen op?

Ook Elke Van den Brandt is blij dat de vrouw in het geval waarvan sprake, eindelijk zou worden toegelaten tot de bewuste club. Tegelijk choqueert het haar dat er in 2018 nog van die clubs zijn en dat het nog zo'n proces is om vrouwen daar binnen te krijgen. Moeten er geen detectiesystemen zijn om dat soort dingen op te pikken; om er proactiever mee aan de slag te kunnen en er paal en perk aan te stellen?

Elke Van den Brandt komt terug op de aangereikte voorbeelden van gescheiden bussen en dergelijke en merkt op dat ze zelf in een gescheiden fitnessclub ging sporten. Waar ligt de grens in het aanbod? Waarom kan het ene wel en het andere niet?

Het feit dat de VDAB nog op de vingers moet worden getikt, vindt het lid schrijnend en onaanvaardbaar. Ze kan zich iets voorstellen bij hoe het dan zit met de mentaliteit bij bedrijven die niet dagelijks geconfronteerd worden met de realiteit.

Tine van der Vloet hoort niet graag dat er heel wat adl-woningen leegstaan. Dat er een besluit over op komst is, is dan weer positief. De leegstand zou te wijten zijn aan het feit dat de zorgverstreker de zorgzwaarte niet voldoende hoog vond. Zijn er nog andere redenen voor weigering van een woning? Komt dat vaak voor? Is het aan de zorgverstreker om zomaar te bepalen dat de zorgzwaarte niet volstaat om in een woning te komen? Dat klasseert het lid als discriminatie. Het lijkt haar in het systeem van PVF niet de bedoeling dat een zorgverstreker daarover ad hoc oordeelt. Komt dat in het besluit ook aan bod?

Ann Brusseel gaat in eerste instantie in op het probleem van de Islampartij. Ze meent dat enig onderzoek wenselijk is. In Molenbeek en Anderlecht zijn er verkozenen van die partij. Het lid zetelde zelf in de gemeenteraad van Anderlecht. De man in kwestie weigert vrouwen de hand te schudden en bekijkt ze amper. Hij heeft dezelfde eed gezworen, die wel enigszins anders is in Brussel dan in de rest van Vlaanderen. Daar zegt men: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk.". In Vlaanderen luidt die eed: "Ik zweer de verplichtingen van mijn mandaat na te komen.". Is het niet beter om ook daarin de zaken scherp te stellen, zeker ten aanzien van fundamentalisten, en dus duidelijk te maken dat de Grondwet een verschil maakt? Die legt men niet naast zich neer zonder meer. Er is een verschil tussen mening en daden, maar als gemandateerde vertegenwoordigt men de kiezer. In hoeverre kan men dan simpelweg in voorstellen de Grondwet tegenspreken?

Het lid maakt zich zorgen over een aantal zaken, zoals onder meer gescheiden vervoer, rijsscholen en fitnessclubs. Die krijgen steeds meer succes in Brussel en allicht ook in Antwerpen. Het baart Ann Brusseel zorgen dat er een markt voor is en dat het als handig argument wordt ingezet voor wie respectloos gedrag tegenover vrouwen wil goedpraten. Word je lastig gevallen in de fitnessclub? Frequenteer een club voor vrouwen. Op de bus? Wat doet een vrouw alleen tussen allemaal mannen op de bus? In een rijsschool voor uitsluitend vrouwen kan niemand hen lastig vallen tijdens rijlessen. Enzovoort. Het lid ziet kwalijke evoluties waarbij vrouwen gedwongen worden om een ander 'product' of een andere 'setting' te kiezen, terwijl degenen die grensoverschrijdend gedrag vertonen, moeten worden aangepakt. Het is typerend voor wat er maatschappelijk aan de gang is, stipt Ann Brusseel aan. Als liberaal vindt ze het moeilijk, maar toch meent ze dat dergelijke initiatieven commercieel niet mogen worden

aangeboden. Waar trekt men de grens? Als het gaat over de sociale normen, dan overstijgt het probleem ver de bevoegdheden van het parlement.

Met de Islampartij is een topje van de ijsberg zichtbaar. Ann Brusseel stelt resoluut dat volgens haar de rest van die ijsberg nog onder het zeeoppervlak zit, zeer jong is en al geïndocctrineerd wordt in tal van Koranscholen. Daar heeft niemand toegang toe. Dit vergt minstens enige reflectie.

Die zaken spelen al enige jaren bij het lid, maar alles blijft onder de oppervlakte omdat de vrijheid van godsdienst maakt dat er net zoals lessen catechese ook Koranlessen mogen worden ingericht. Wie veel met jonge kinderen in Brussel in aanraking komt, weet dat in de Koranscholen heel wat fout zit. Ann Brusseel is er zeker van dat de Staatsveiligheid zich daarop moet gaan richten. Als de Islampartij zo verder gaat, is er bij volgende verkiezingen een veel breder electoraat. En dan gaat het verder dan louter een marginale mening van een verkozene, waarschuwt het lid. Het ligt ook politiek heel gevoelig om aan te kaarten, weet ze. Dat via de media doen en angst aanjagen, stelt soms dingen scherp, maar soms zorgt dat ook voor polarisering. Het moet wel opgepikt worden en grondig beschouwd worden vanuit het waarderen van de fundamentele vrijheden en de mensenrechten.

Wat betreft gender en arbeid sluit het lid volkomen aan bij het pleidooi.

Welke verschillen zijn er vast te stellen in het tweede werkjaar tegenover het eerste? Er zijn meer meldingen. Zijn er grote lijnen uit te halen? Is er een indicatie wat de triggers zijn, bijvoorbeeld Harvey Weinstein of de #MeToo-beweging? Van de 136 zaken met betrekking tot gender zijn er 83 opgelost met advies en ondersteuning. Zijn er concrete voorbeelden aan te halen? Hoe pakt men ze aan, welke vorderingen ziet men en wat is de gemiddelde behandelings-termijn? Zijn zaken vrij vlot op te lossen of stoot men op drempels? Zo ja, welke?

De nieuwe Transgenderwet biedt voldoende opportuniteiten om bestaande problemen adequater aan te pakken en te voorkomen. Ziet men dat ook zo? Is er een toenemend aantal contactnames in het kader van die thematiek?

Met betrekking tot sport zegt het jaarverslag dat er complexe vragen zijn en dat m/v nu enigszins wordt losgekoppeld van het biologische geslacht. Kan dat iets meer toegelicht worden door de ombudsvrouw Gender? Zijn de problemen in de sportsector eenvoudig op te lossen?

In Duitsland heeft het Grondwettelijk Hof de overheid opgelegd om voor het einde van 2018 een zogenaamd derde geslacht in te voeren. Ziet men daar ook mogelijkheden in?

In het onderdeel 'Bakens verzet door de gemeenschap' wordt verwezen naar de #MeToo-beweging. Seksisme aanpakken met wetgeving alleen is heel moeilijk, maar men zou handvatten kunnen ontwikkelen. Hoe ziet dat er concreet uit? Wie kan dan wat ontwikkelen? Hoe wil men de sociale normen beïnvloeden? Het is niet vanzelfsprekend om dat in wetgeving te gieten en al te vaak hoort men dat de slinger van de #MeToo-beweging is doorgeslagen. Opvoeding is cruciaal en dat is niet aan de politiek. Kan de minister nog een en ander aanvullen inzake #MeToo?

Genderneutrale toiletten blijven terugkeren. De Vlaamse overheid heeft de eerste stappen gezet. De genderkamer volgt de progressie op.

Tot slot kaart het lid aan dat er onder de deskundigen die in de media, en in het bijzonder bij de VRT, worden opgevoerd maar weinig vrouwen zijn. Bij het

programma De Afspraak zijn twee of vier vrouwen eerder uitzondering dan regel. Meestal is er één vrouw om toch niet elke keer de #allmalepanel te krijgen. Dat gebeurde in het begin meer. Er is een expertendatabank en de vrouwen die gevraagd worden, moeten ook zelf de stap zetten en dat kunnen doen. Is er duidelijkheid over de vooruitgang die de VRT op dat vlak boekte?

Bart Van Malderen stelt dat het laatste hoofdstuk kan tellen. Welk laaghangend fruit ziet men inzake premies? Er is weinig grijze zone: recht of geen recht en verzoening is niet evident. Mensen ervaren de regels vaak als onrechtvaardig. Wat acht men bereikbaar op korte termijn in dat verband? Waar zitten de quick wins?

Ook Bart Van Malderen kan niet vatten dat huisvestingsmaatschappijen niet begrijpen dat het goed is om klachten bij te houden en die te gebruiken. Wordt de voorliggende informatie meegenomen bij visitaties? Als er op die manier met klachten wordt omgesprongen is dat vaak een indicatie dat er meer mis is in die maatschappij. Opvolging wordt dan mogelijk.

Het lid kijkt uit naar het Adl-besluit. Groot pijnpunt in het kader van de hervorming van de PVF is de verhouding tussen zorg-, woon- en leefkost, aldus Bart Van Malderen. De logica van de PVF is dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen de zorgbehoefte en de generieke behoefte. Elk persoon met een handicap zou zo vrij mogelijk moeten kunnen beslissen over de besteding van zijn budget. Grote voorafnames om verplicht bij een bepaalde zorgaanbieder zorg af te nemen om de woonst te kunnen betrekken, blijkt al problematisch. Men zoekt uiteindelijk andere voorzieningen op.

Voor wat gelijke kansen aangaat, ziet het lid wel graten in de stelling van Ann Brusseel. Opinies zijn vrij, maar met vrijheid gaat verantwoordelijkheid gepaard. Die neemt toe naarmate men een mandaat opneemt. Er moet ook een onderscheid zijn naargelang iemand tot de wetgevende macht behoort als gemeenteraadslid en parlamentslid, of iemand tot de uitvoerende macht behoort. Respect voor de Grondwet is een evidentie. Voor Bart Van Malderen is het ook de plicht van anderen om duidelijk te maken dat dergelijke voorstellen geen schijn van kans hebben en dat men niet van plan is ook maar één millimeter in die richting op te schuiven, juist vanwege wat vastligt in Grondwet en decreten. Zelfs als een gemeenteraad ook maar iets in die richting beslist, kan het verbroken worden. Het lid acht dat signaal belangrijk.

Inzake discriminatie volgt Bart Van Malderen de inzichten over geslacht, maar hij kaart ook handicap als element aan. Dat is vrij uitvoerig belicht in het jaarverslag. Het gros van de voorbeelden gaat over fysieke handicaps. Inclusie is een doelstelling van een VN-verdrag dat is goedgekeurd in het parlement en geratificeerd, en geen fetisj zoals de media eerder berichtten, stipt het lid aan. Het is valabel en nodig om ervoor te zorgen dat men handicaps overwint met allerlei methodes en ontwikkelingen. Zo is er uren over zwembad Het Dolfijntje gedebatteerd. De echte uitdaging bestaat erin om, als reguliere zwembaden meegaan in die redenering, ook daar methodes en ontwikkelingen te realiseren voor mensen met een handicap. Het verenigingsleven kent volgens hem hetzelfde probleem, voornamelijk dus met de niet-fysieke aspecten van de handicap. Dat is de grijze zone, stelt het lid. Soms doet men de moeite niet of niet graag om iets te ondernemen en wordt er verwezen naar G-sport. Als men inclusie ernstig wil waarmaken, dan moeten er in de reguliere werkingen van verenigingen ook voor niet-fysieke aspecten antwoorden geformuleerd worden. Het lid vraagt aandacht voor de andere dan de fysieke aspecten en het pijnpunt van de toegankelijkheid van verenigingen voor personen met een beperking en buiten de handicapspecifieke verenigingen.

Dirk de Kort merkt op dat in het kader van een sociale lening de integratietegevoetkoming niet wordt meegeteld. Hoe komt dat? Dergelijke lening moet de solvabiliteit garanderen.

Wat betreft de sociale huisvesting is vrij duidelijk dat iemand een woning mag weigeren, al verliest hij of zij dan wel het recht op een huurpremie. Dat stoelt allicht op het feit dat men onterechte weigeringen wil voorkomen. Moet men niet zorgen dat de regels beter op elkaar worden afgestemd? Kan iemand bij onterechte weigering niet de facto worden geschraapt? Zijn er geen aanpassingen nodig beleidsmatig?

Men kaart inzake SVK's aan dat er geen informatie komt over de eerstelijnsklachten. Dat lijkt het lid nochtans relevant om te zien of ze hun werk naar behoren doen, bijvoorbeeld qua aanmeldingsplicht ten aanzien van V LABEL opdat eigenaars de verlaagde onroerende voorheffing zouden krijgen en dat tijdig gemeld zou zijn. Ook voor de renovatiepremie is dat van belang. Kan men niet op aangeven van de ombudsdienst aan die SVK's vragen om meer eerstelijnsinformatie te bezorgen?

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Annemarie Hanselaer verklaart dat SHM's vaak kleinere organisaties zijn, die door het wegvallen van één medewerker wegens ziekte mogelijk al niet in staat zijn om degelijk klachtenrapporten op te volgen. De organisatie in Landen is zich van het probleem bewust en gaat voor de fusie met zicht op verbetering. Aan de studiedag over klachtbehandeling van de VMSW in 2017, hebben heel wat maatschappijen deelgenomen.

Met betrekking tot de eerstelijnsklachtenbehandeling van de SVK's zal de ombudsdienst contact opnemen met de koepel teneinde meer stroomlijning te realiseren. Die ressorteren niet onder het Klachtendecreet.

Verwarmingssystemen kwamen aan bod in het kader van de ERP-normering. Een verwarmingselement is vooralsnog geen norm in het kwaliteitsverslag voor woningen. Het blijft daarom een moeilijker afdwingbaar onderdeel. De woning waarvan sprake is niet eens modern uitgerust. Er is geen enkele vorm van verwarmingsinstallatie. Dat kan nog altijd volgens de Wooncode, die alleen de aanwezigheid van stopcontacten en/of toeleiding van gas verplicht stelt. De kwaliteitsnorm ligt dus gewoon heel laag.

Met betrekking tot de renovatiepremie zijn er intussen twee wijzigingen geweest. De eerste zeer abrupt, zonder overgangsregeling en met veel klachten als gevolg. De tweede is meer recent en voorzigtig wel in overgangsmaatregelen. Een aantal aanvragers kon men aan boord houden, maar toch vielen er een aantal uit de boot. De grenzen aan de voorwaarden die worden opgelegd, zijn daarvoor verantwoordelijk. Men verwacht dat het agentschap Wonen-Vlaanderen meegaat in de slimme subsidies, die streven naar stroomlijning en verbetering in afbakening en aanvragen.

Het digitaal aanvragen van premies kan bijdragen tot minder klachten. Soms gaat er wel een aanvraag verloren die wel is aangekomen of op zijn minst werd verzonden. Voor de ombudsdienst moet digitalisering gewoon doorgetrokken worden.

Met betrekking tot de krotbelasting of heffing op leegstand in handen van de gemeenten worden concrete klachten, die alsmaar toenemen, per dossier van aanbevelingen voorzien: beter bekendmaken van het reglement, het normdoel aan de burger toelichten enzovoort. Ook de Interne Audit formuleert aanbevelin-

gen. Men verwacht dat er aandacht aan wordt besteed bij aanvang van de nieuwe legislatuur.

De adl-woning is aan de aanvrager geweigerd, louter omwille van de zorgzwaarte. In het verleden sloot de zorgpartner een overeenkomst met de aanvrager. De zorgverstrekker had in voorliggend geval een zwaar aandeel in de voorwaarden, onder meer omwille van de financiering ervan. Dat stramien was voorheen zeer strak en de persoon kon met de geldende voorwaarden niet instappen. Alles hangt af van de nieuwe adl-regeling en de al dan niet verplichting om bij de bewuste dure zorgverlener zorg in te kopen. Het nieuwe regime zou soepeler zijn.

Wat betreft het gevoel van onrechtvaardigheid bij de regels en de grijze zone, ziet de spreekster de rol van de ombudsdienst vaak in de zin van het toelichten van het normdoel bij aanvragen. Hoe komt het dat men ook rekening houdt met het inkomen van de partner, hoewel die eigenlijk geen aandeel heeft in die woning? Die partner veroorzaakt ook een woonkost. Soms moet men de burger doen inzien wat de redenen voor weigering zijn en waarom voorwaarden zo streng zijn. Er zijn al studies uitgevoerd van onder meer het Steunpunt Wonen over hoe premies beter op elkaar kunnen worden afgestemd en hoe stroomlijning mogelijk is. Een grote sleutel is betere informatie over het normdoel.

Een van de bevragingpunten bij visitatie is de omgang met klachtenbehandeling. Ook klantvriendelijkheid speelt mee in de beoordeling van de SHM's.

De beoordeling van de solvabiliteit van mensen voor een sociale lening zit in een strak carcan gegoten in het besluit. Dat genereert vaak een 'onrechtvaardigheidsgevoel' vanwege de enge benadering van het begrip solvabiliteit.

Met betrekking tot de integratietegemoetkoming kan de spreekster meegeven dat die ook voor andere regelgeving niet als inkomen wordt beschouwd. Dan kan die ook niet als bepalend gelden voor de solvabiliteit van de aanvragers.

Annelies D'Espallier erkent dat er altijd veel meer aandacht is voor de fysieke handicap dan voor eender welke andere vorm van handicap. Het is evenwel niet de enige vorm van aandacht. Inzake toegankelijkheid van De Lijn gaat het evenzeer om toegankelijkheid van informatie, dus eenvoudig te begrijpen. In het jaarverslag geldt 'heerlijk helder' als rode draad. Er is geen sprake van kwade wil. Zelfs het Vlaams Parlement is niet integraal ingericht met oog voor handicaps, ondervond de spreekster toen een persoon met een rolstoel niet tot bij haar raakte bij een boekvoorstelling enkele jaren eerder. De stem van personen met een handicap klinkt nog niet luid genoeg. Toegankelijkheid verloopt volgens het systeem van de progressieve realisatie. De Lijn moet dat dus op die manier realiseren. In de interpretatie door het comité, dat door het VN-verdrag is ingesteld, merkt men dat er sprake is van een richtinggevend kader dat werkt met deadlines voor wat er wanneer gerealiseerd moet zijn. Dat wil men graag zien, zodat duidelijk is wanneer de reserveringsplicht afloopt. Ook lokale partners hebben daarin een verantwoordelijkheid inzake de toegankelijkheid van haltes.

Er is samenwerking met andere instanties zoals het federale Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen of Unia. Men ziet of spreekt elkaar zeker eenmaal per week.

Het Gelijkekansendecreet vraagt een evaluatie. De geldende antidiscriminatie-wetten zijn al geëvalueerd op federaal niveau, met een groep van experts, waaronder advocaten. Elke beroepsgroep die met dergelijke regels werkt, stuit

op andere hindernissen. Het is zinvol om dat mee te nemen. Elk beleidsdomein heeft ook eigen uitdagingen en voor de spreekster mag het dus verder gaan.

De #MeToo-slinger slaat voor de ombudsvrouw Gender niet door. De klachtenstroom wijst uit dat er echte problemen zijn. Er is een beweging in gang gezet, want er komen mensen melding maken die dat eerder nooit zouden hebben gedaan. Er zijn handvatten mogelijk, bijvoorbeeld in sportclubs, waar doorgaans geen normen in de reglementen waren opgenomen. Op het niveau van de federaties was dat soms al wel het geval. Er zijn methodes. Voor onderwijs kan dat via preventieadviseurs.

De bevolking gaat deels mee in de beweging. Men is altijd blij als er ook mannen uit de schaduw treden en zeggen: "Me Too". Hun stem klinkt nog altijd heel luid.

Het dossier van de vrouw en de toegang tot de club choqueert ook de spreekster, maar dat is lang niet het enige dossier. Zo vroeg een fietsclub ooit naar een legale manier om vrouwen uit te sluiten van hun club. Zodra iets volledig tot de privésfeer behoort, heeft men er evenwel geen vat op. Dat is alleen het geval als iets publiek aangeboden wordt.

De gescheiden sportclubs zijn een zeer moeilijk onderwerp. Belangrijk daarin zijn het Gelijkekansendecreet en de Europese richtlijn. In de richtlijn is dezelfde regel terug te vinden als in het ontwerp van decreet tot aanpassing van het Gelijkekansendecreet. Er is bij de voorbereiding dan wel een lijstje te vinden van voorbeelden die beschouwd worden als goed of dienst, exclusief voorbehouden voor één geslacht. Daar hoort onder meer een vrouwensauna bij, of een vluchthuis voor vrouwen. De gescheiden sportclub staat er niet in. Die is vooralsnog altijd onder de gewone proportionaliteitstoets bekeken, met de algemene rechtvaardiging, die binnenkort wegvalt: is het proportioneel, noodzakelijk, gepast enzovoort. Op die grond waren er ook weinig vragen bij de gescheiden zwemuren. Het decreet wordt strenger en dan komt de vraag op de proppen of gescheiden zwemuren of sportclubs beschouwd worden als een goed of dienst voorbehouden voor één geslacht. In het buitenland aanvaardt men doorgaans dat gescheiden zwemuren als dusdanig gelden. Daarbij spelen ook redenen van onder meer volksgezondheid. Heel zeker is het niet. Men kan ook zelf een lijstje maken en gescheiden zwemuren uitsluiten. Dan is dat zeker. Zekerheid is er ook als men dat aan een rechter voorlegt. Men sluit niet uit dat dat gebeurt, maar dan moet er een goede zaak zijn en dat hangt van verschillende factoren af zoals locatie, achterliggende redenen waarom iemand tijdens gescheiden zwemuren wil zwemmen enzovoort. Men moet ook bereid zijn om het tot het niveau van het Europees Hof van Justitie te laten gaan, want het is een Europese richtlijn. Het moment was daarvoor vooralsnog niet geschikt, aangezien het decreet nog niet herschreven is.

Over fitnessclubs bestaat er intussen rechtspraak waarop men zich richt. Op basis van de vermelde toets zou het kunnen, maar men durft eraan te twijfelen.

De VDAB doet het doorgaans goed en er is slechts heel af en toe een uitschuiver te melden. Spreekster geeft toe dat voorgelegd geval een misser van formaat was. Het ging om een zwaar gesubsidieerd traject en als dusdanig redeneerde men dat het gemeenschapsgeld dat daarin gaat, zuinig moet besteed worden. Tegelijk miste men de even belangrijke stelregel dat een zwangere vrouw geen kansen mag missen. Er is zeer snel geredimeerd.

In het tweede werkjaar waren er meer meldingen, mede doordat mensen de weg beginnen te kennen. Er is niet voldoende tijd om echt statistische verschillen te beoordelen. Algemene vaststelling is de enorme versnippering. Alle beleidsdomeinen komen bij de ombudsvrouw Gender terecht. De gemiddelde behandel-

termijn verschilt. Met een kort advies kan iets dezelfde dag nog afgerond worden of luttele dagen nadien. Andere dossiers vergen plaatsbezoeken en dan duurt het langer, zoals bij het vermelde dossier van de dame met de club en bijvoorbeeld ook een ander dossier betreffende een waterpoloclub.

Een recent voorbeeld van een advies- en ondersteuningsvraag betreft een vrouw die in het onderwijs werkt en een zwangerschapsonderzoek moest ondergaan tijdens de werkuren omdat dat niet anders kon. Men vroeg haar om de uren in te halen. Dat vergt inzicht in hoe men dat zelf wil aanpakken en wat er in het recht staat. De vrouw wilde zelf aan de slag met een degelijk advies. Regel is dan: zo veel mogelijk buiten de uren, erbinnen als het niet anders kan.

Het dossier-trans kent een sterke verschuiving door het eenvoudiger worden van geslachtsverandering. Er zijn opportuniteiten. De verdeeldheid over het dossier is ook groot. Sommigen zijn echt mee, en dan ook heel ver, maar anderen blijven hardnekkig muren bouwen om er niet over te moeten kijken. Dossiers van transpersonen zijn gewoonlijk zeer complex. Ze vergen meestal meer dan gewone interventie bij klassieke m/v-dossiers. Ook in scholen is er nog werk aan de winkel in dat verband.

Weinig domeinen kennen een zo duidelijke scheiding m/v als sport. Het recht, zelfs internationaal, is er nog niet uit hoe men ermee moet omspringen. Dossiers zoals dat van Caster Semenya, gaan over personen met een intersekseconditie. Sommige conclusies kunnen gehanteerd worden voor transpersonen. Het is enorm moeilijk om iemand die niet in de categorie m/v past toch in te passen, stelt de spreekster. Sport Vlaanderen heeft een brochure 'Transgender in de sport'. De ombudsvrouw Gender werkt eraan mee, maar het is nog niet heel duidelijk.

Wat geslacht betreft, is ze van mening dat 'geslacht' als dusdanig integraal uit wetboeken verdwijnt op termijn. Soms ondervinden mensen al problemen omwille van de M of de V op hun identiteitskaart. Een eenvoudige oplossing is dan om die gewoon te laten verdwijnen. Het derde geslacht ligt voor bij het Grondwettelijk Hof in België. Het is afwachten wat dat arrest zegt.

Over de genderneutrale toiletten komen heel wat vragen binnen. De discussie over transpersonen gaat veel verder dan dat, benadrukt Annelies D'Espallier graag. Men vraagt naar regelgeving en informatie, en er is dus progressie.

De ombudsvrouw Gender spreekt zich uit tegen all male panels, maar evenzeer tegen all female panels. Diversiteit is belangrijk om een gediversifieerde blik op zaken te werpen. Nieuwsprogramma's hebben ter zake een probleem. Er is een expertendatabank en er wordt mee gewerkt, maar men heeft soms ook moeite om vrouwen te vinden. De VRT-ombudsman houdt mee een oogje in het zeil. Er zijn streefcijfers en daar werkt men naartoe, al is dat niet altijd eenvoudig. De ombudsdienst volgt mee op.

De eed en hoe vrij een opinie is bij het opnemen van een mandaat, blijven heikel. In Nederland is er rechtspraak. Van wie voor een overheid werkt, kan men daar vragen dat hij of zij handen schudt met vrouwen en mannen als dat nodig is voor de job. Doet men dat niet, dan kan iemand geweigerd worden voor een job waar dat intrinsiek bij hoort. Er mag daar dus een onderscheid gemaakt worden in een uitvoerend mandaat. De gedachte en het spreken zijn vrij, maar er zijn grenzen, oppert de ombudsvrouw Gender. Die grenzen bewaakt de ombudsdienst mee.

Piet DE BRUYN,
waarnemend voorzitter

Bart VAN MALDEREN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

adl	activiteiten van het dagelijks leven
DNA	desoxyribonucleic acid
ERP	Energierenovatieprogramma
JEP	Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame
KU Leuven	Katholieke Universiteit Leuven
PVF	persoonsvolgende financiering
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
VN	Verenigde Naties
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie