

THEMATISCHE KATERN



Jaarverslag 2022

Toegankelijke diensten voor iedereen



Voor gelijkheid,
tegen discriminatie

In dit deel van het jaarverslag 2022 van Unia lees je over ons werk rond de bestrijding van discriminatie bij het aanbieden van goederen en diensten. Misschien ben je ook geïnteresseerd in de andere delen van het jaarverslag? Ontdek ze op onze website:

- › Leren en werken op gelijke voet
- › Haatspraak en haatmisdrijven
- › Unia als gelijkheidsorgaan

Veel leesplezier!

Inclusie in moeilijke tijden

De Russische invasie van Oekraïne zette een keten van gebeurtenissen op gang met een onvoorzien grote impact op ons leven in België. Op korte termijn moesten opvangplaatsen gevonden worden voor de vele **mensen op de vlucht**. Veel Belgen toonden zich gastvrij en stelden kamers ter beschikking. Uitzonderlijk kon dat zonder impact op de belastingberekening, het leefloon, de inkomensgarantie voor ouderen, de inkomensvervangende tegemoetkoming of de integratietegemoetkoming van degene die opvangt.

Een ander gevolg van deze aanvalsoorlog was een ongeziene **stijging van de energieprijzen**. Die prijsstijging werkte ook door in de consumptieprijzen. Door deze inflatie kregen steeds meer Belgen het moeilijk om de energiefactuur te betalen of werden ze gedwongen om te besparen op voeding, gezondheidszorg en vrijetijdsbesteding. De ondersteuningsmaatregelen konden niet alle noden lenigen en bepaalde bevolkingsgroepen bleken extra kwetsbaar.

Deze kwetsbaarheid uit zich het sterkst in het aanbod van goederen en diensten. Traditioneel een domein waarover Unia veel meldingen ontvangt, ook in 2022. Het afgelopen jaar ontving Unia **1.707 meldingen** over mogelijke discriminatie bij het aanbieden van goederen en diensten. Een grote groep mensen wordt zo uitgesloten waardoor ze het gevoel krijgen niet mee te tellen in de maatschappij. Een gevoel dat nog versterkt kan worden door de ondervertegenwoordiging van minderheden in diverse sectoren.

Een krachtig tegengif hiertegen is dat beleidsmakers minderheden betrekken als ze beleidskeuzes maken: **niets over ons, zonder ons**. Op die manier kunnen ze zich bewust worden van de blinde vlekken in hun aanpak en van de drempels die een niet-gedifferentieerde aanpak blijft opwerpen. Door oog te hebben voor ieders noden en door belemmerende drempels weg te werken, kunnen we komen tot een inclusieve samenleving waarin iedereen meetelt. Ongeacht leeftijd, vermogen, sociale afkomst, origine, seksuele oriëntatie, geloofsovertuiging of handicap. ■

IN DEZE KATERN

Huisvesting

257 

dossiers geopend in 2022
(14% van alle dossiers van Unia in 2022)



De correspondentietests maken het mogelijk om de realiteit van de huisvestingsmarkt weer te geven in een precieze foto.

Simon Lahaut, kabinetschef van de voorzitter van het OCMW van Namen

p.7

Focus



Discriminatietests
in de verschillende
gewesten

p.8

Kwetsbare groepen
op de woningmarkt

p.10

122



meldingen ontvangen in 2022

Op basis daarvan werden

48

dossiers geopend

28 **dossiers** in verband
met **handicap**



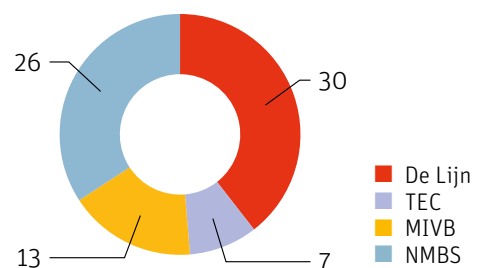
Mobiliteit

Focus

Openbaar vervoer

p.15

Aantal meldingen



Openbare dienstverlening

44 

dossiers geopend in 2022

Focus

Intersectionaliteit of kruispuntdenken

p.21

19 dossiers in verband met **raciale criteria**



“

We streven ernaar om ons met onze acties tot iedereen te richten, maar houden er rekening mee dat er soms gerichte acties nodig zijn voor bepaalde doelgroepen.



Greet Claeys, beleidsmedewerker
Stad Roeslare

p.18

“



Intersectionaliteit betekent voor mij een houding. Een houding waarbij je op een systematische manier kritisch naar de samenleving kijkt.

Manuela Varrasso, inclusieconsulente bij Actiris

p.24

Focus

Digitale kloof

p.26

Huisvesting

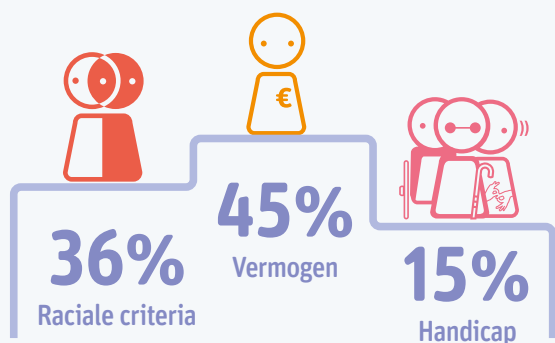
Meldingen met betrekking tot de huurwoningmarkt spannen altijd de kroon. Dat zal niemand verbazen die al eens op zoek is moeten gaan naar een huurwoning, bijvoorbeeld voor iemand die op de vlucht is in België. Door de schaarste aan huurwoningen kunnen eigenaren bovendien de sterkste kandidaat kiezen uit een grote groep belangstellenden. Daarbij baseren ze zich al eens op **criteria die niet ter zake doen**, zoals de aard van het inkomen, de sociale afkomst, de origine of de geloofsovertuiging van de kandidaat. Zo komen het recht op wonen en op non-discriminatie op losse schroeven te staan. Nochtans moet iedereen zonder onderscheid op grond van de aard van het inkomen, de sociale afkomst, de origine of de geloofsovertuiging kunnen beschikken over een degelijke woning in een goede woonomgeving, tegen een betaalbare prijs en met voldoende woonzekerheid.

Unia ontving in 2022 **717 meldingen** met betrekking tot huisvesting. Op basis daarvan werden **257 dossiers** geopend. 45% van deze dossiers had te maken met discriminatie op grond van vermogen. 36% met discriminatie op grond van raciale criteria. 15% van de dossiers die geopend werden met betrekking tot huisvesting had te maken met discriminatie op grond van handicap. De meeste dossiers hebben betrekking op huisvesting die wordt aangeboden door privé-eigenaars.

	Aantal dossiers
Privéwoning met vastgoedkantoor	119
Privéwoning zonder vastgoedkantoor	93
Andere woning	25
Sociale woning	17
Sociaal verhuurkantoor	3
Totaal	257

257 dossiers

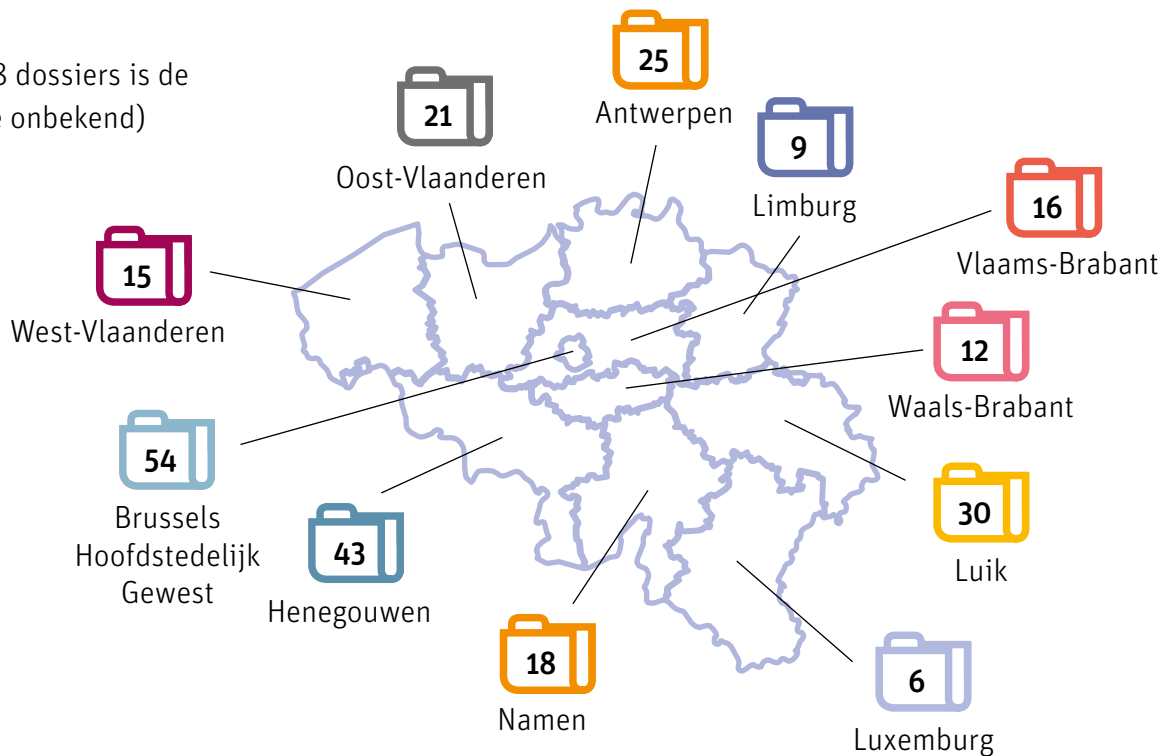
met betrekking tot huisvesting



Wanneer we kijken naar de verdeling van de dossiers met betrekking tot huisvesting over de provincies heen, dan zien we de meeste dossiers in verstedelijkte en dichtbevolkte gebieden waar de woningnood het grootst is: Brussel (54 dossiers), Henegouwen (43 dossiers), Luik (30 dossiers), Antwerpen (25 dossiers) en Oost-Vlaanderen (21 dossiers).

Totaal aantal dossiers huisvesting**257**

(voor 8 dossiers is de locatie onbekend)



Belang van een preventieve aanpak

Veel mensen kennen Unia slechts door de rechtszaken die in de media komen. En die rechtspraak heeft zo ook een belangrijke ontradende impact. Toch werkt Unia vooral preventief, onder meer door organisaties, instellingen en ondernemingen te **ondersteunen** bij hun initiatieven rond non-discriminatie, diversiteit en inclusie. En dit zowel in de private als in de publieke sector. We werken altijd op maat en vanuit de realiteit van de organisatie die de aanvraag doet. De ondersteuning beoogt een impact op structureel niveau (om processen en beleid te verbeteren).

Ook op lokaal niveau werken we preventief. De **lokale ambassadeurs** van Unia hebben tot doel de

strijd tegen discriminatie en de bevordering van gelijkheid en inclusie op lokaal niveau te bevorderen, en de lokale actoren te ondersteunen. Ze maken de medewerkers van lokale overheden wegwijs in de antidiscriminatiewetgeving en in verschillende aspecten van gelijkheid en inclusie. Die ondersteuning wordt zeer gewaardeerd, met name door medewerkers die nieuw zijn in hun functie. Zo zorgt Unia mee voor continuïteit in het lokale gelijkheidsbeleid.

Door zich aan te sluiten bij de **European Coalition of Cities Against Racism (ECCAR)** hebben verschillende steden zich geëngageerd om verscherpt in te zetten op de strijd tegen racisme (verschillende steden verbreden dat tot de strijd tegen discriminatie). In het kader van de samenwerkingsovereenkomst die Unia met verschillende steden afsloot, ondersteunen de lokale ambassadeurs deze steden als ze initiatieven in dit verband

uitwerken. Die ondersteuning wordt overigens ook geboden aan steden die niet bij ECCAR aangesloten zijn.

Specifiek rond huisvesting bestaat een goede samenwerking tussen onze lokale ambassadeurs en verschillende steden. De **praktijktesten of correspondentietesten** zijn een mooi voorbeeld van deze samenwerking (zie ook verder in dit hoofdstuk). Aan de hand van praktijktesten of correspondentietesten kunnen onderzoekers nagaan of er sprake is van discriminatie op de huurwoningmarkt (nulmeting). Op basis van hun aanbevelingen kunnen lokale besturen dan samen met lokale partners een actieplan opstellen en een nieuwe meting opzetten om de voortgang te evalueren. Unia geeft daarbij de beschikbare (methodologische en inhoudelijke) expertise door en verbindt de verschillende partners.



Antwerpen, Brugge, Gent, Genk (samen met Beringen en Maasmechelen), Kortrijk, Leuven, Mechelen, Namen en Sint-Niklaas gingen er al mee aan de slag. Parallel hieraan worden ook **trainingen** georganiseerd voor lokale huisvestingsactoren rond stereotypering en rond de antidiscriminatiewetgeving. Deelnemers zijn medewerkers van vastgoedkantoren, OCMW's, Centra voor Algemeen Welzijnswerk, de dienst Wonen van de betrokken steden of lokale verenigingen. In Wallonië verenigden 9 steden zich in een platform rond huisvesting: Bastogne, Bergen, Charleroi, Chaumont-Gistoux, Doornik, Luik, Moeskroen, Namen en Verviers.

Op vraag van de stad Namen voerden VUB-onderzoekers begin 2022 praktijktests uit. Daaruit bleek dat er discriminerende praktijken bestonden in de Naamse huisvestingssector. Op basis van de resultaten van die tests besloot de stad Namen om de vastgoedmakelaars bewust te maken van het discriminatieprobleem op de Naamse huurmarkt.

In samenwerking met Stad Namen en het Centre Régional d'Intégration organiseerde Unia een **studiedag** over discriminatie op de woningmarkt en regelgeving met betrekking tot samenwonen in de Beurs van Namen. Ongeveer 50 vastgoedmakelaars uit Namen en Waals-Brabant namen deel aan de studiedag, die kon rekenen op de ondersteuning van het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars. De deelnemers kregen ook tools aangereikt over hoe ze kandidaat-huurders kunnen selecteren zonder te discrimineren.



De rol van testing in de strijd tegen discriminatie op de woningmarkt

We geven het woord aan Simon Lahaut, kabinetschef van de OCMW-voorzitter van Namen. Hij heeft het over het belang van de tests en de samenwerking met Unia.

In 2022 voerde de stad Namen een grootschalige correspondentietest uit op haar grondgebied. Wat waren de belangrijkste conclusies?

De tests focusten op Naamse vastgoedkantoren of vastgoedkantoren met een vestiging in Namen. Als invalshoek kozen we discriminatie op grond van afkomst en vermogen. Professor Pieter-Paul Verhaeghe en zijn team van de VUB voerden correspondentietests uit in twee fases. De bedoeling van elke fase (± 1.000 verstuurd e-mails) was om via e-mail een bezoek aan een huurwoning aan te vragen. Er werden twee e-mails gestuurd voor elke woning. Een ondertekend met een Marokkaans klinkende naam en

een met een Belgisch klinkende naam.

Het resultaat toonde aan dat voor elke vijf personen met een Belgisch klinkende naam die een uitnodiging kregen om het pand te bezoeken, er maar vier van de vijf personen met een Marokkaans klinkende naam werden uitgenodigd. Een discriminatiecijfer dus van iets minder dan 20%. Het aspect vermogen was niet voldoende significant tijdens de eerste testfase.

Welke toegevoegde waarde kunnen de tests hebben in de strijd tegen discriminatie op de huisvestingsmarkt?

Gezien de tests zijn uitgevoerd met de VUB is er wetenschap-

pelijke objectiviteit. De tests maken het mogelijk om de realiteit van de huisvestingsmarkt weer te geven in een precieze foto. Bovendien werden de vastgoedkantoren op de hoogte gebracht, waardoor ze alert blijven voor het geval er nieuwe tests zouden gebeuren. Dat heeft een ontradend effect en helpt om discriminatie te bestrijden.

Hoe hebt u het aanbod voor begeleiding door de lokale Unia-ambassadeur benut?

Naast de financiële bijdrage uit eigen middelen van de stad Namen was dit project mogelijk dankzij de actoren die lid zijn van de stuurgroep. Door haar specifieke expertise was Unia een grote hulp bij het analyseren en implementeren van de reflecties op die problematiek. Vervolgens werkten ze samen met het comité aan het ontwerp en de uitvoering van een opleidingsvoormiddag voor vastgoedprofessionals, met aandacht voor het wettelijke kader inzake discriminatie.

Discriminatietests in de verschillende gewesten

Brussel was het eerste gewest dat aan de wooninspectie (Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie of DGHI) de mogelijkheid gaf om discriminatietests uit te voeren en boetes te geven (ordonnantie van 21 december 2018 tot wijziging van de Brusselse Huisvestingscode teneinde de strijd tegen discriminatie bij de toegang tot huisvesting te versterken). Daarbij werden twee soorten tests gedefinieerd:

- › **Praktijktests** laten toe om op een gecontroleerde manier een verschil in behandeling vast te stellen op grond van één of meerdere discriminatiecriteria. Twee of meer reële of fictieve proefpersonen met vergelijkbare profielen en die verder alleen verschillen op vlak van de te testen discriminatiecriteria, stellen zich kandidaat bij een verhuurder of een vastgoedmakelaar. Door de antwoorden te vergelijken, kan worden nagegaan of de wetgeving werd gerespecteerd.
- › **Mystery shoppers** zijn reële of fictieve kandidaat-huurders die zich kandidaat stellen om na te gaan of de verhuurder of vastgoedmakelaar handelt in overeenstemming met de wet.

Maar in de praktijk werden er nauwelijks discriminatie-

tests uitgevoerd. Vooral dan omdat een discriminatietest pas kan opgezet worden wanneer er elementen zijn die leiden tot een **vermoeden van discriminatie**. Met een nieuwe ordonnantie (ordonnantie van 9 juni 2022 tot wijziging van de Brusselse Huisvestingscode met het oog op de gelijke behandeling van vrouwen en mannen en discriminatiebestrijding) wordt het nu mogelijk om proactief discriminatietests op te zetten zolang die geen provocerend karakter hebben. En er werd extra personeel voorzien om de tests uit te kunnen voeren. Daarmee komt Brussel tegemoet aan een aanbeveling van Unia.



Brussels plan ter bestrijding van racisme

Het gewestelijk plan ter bestrijding van racisme werd opgesteld in december 2022 op basis van een reeks debatten in het Brussels Parlement over de bestrijding van racisme in al zijn vormen. Unia leverde een belangrijke bijdrage aan deze debatten en bracht een advies uit over het gewestelijk plan waartoe ze geleid hebben. In dit advies vraagt Unia om de strijd tegen discriminatie op vlak van huisvesting verder te versterken, onder meer door vastgoedmakelaars verplicht een **opleiding** rond discriminatie te laten volgen. Daarnaast vraagt Unia om een **huurwaarborgfonds** op te zetten waarmee huurders kunnen worden ondersteund om de huurwaarborg bijeen te krijgen. Voor woonwagengewoners vraagt Unia om een sterk gewestelijk beleid te voeren rond de inrichting van **standplaatsen** en dit niet over te laten aan de gemeenten.

De expertise en de adviezen van Unia hebben een grote rol gespeeld in de verankering van discriminatietests in de Brusselse Huisvestingscode. In navolging hiervan heeft Unia ook de **Waalse regering** geadviseerd in het kader van het voorontwerp van decreet ter bestrijding van discriminatie bij de toegang tot huisvesting. Ook hierin worden discriminatietests opgenomen. Unia adviseert om dit niet aan de hand van een afzonderlijk decreet te doen, maar om de maatregelen op te nemen in het al bestaande decreet van 6 november 2008 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie.

Unia adviseert de Waalse regering om ook **het weigeren van redelijke aanpassingen** expliciet te benoemen als discriminerend gedrag waarop kan getest worden. Daarnaast moeten discriminatietests met een sensibiliseringscampagne breder bekend gemaakt worden. Zo worden ook parti-

culieren en verenigingen die hen ondersteunen aangezet tot het gebruik van discriminatietests. Ten slotte staat Unia klaar om samen met het middenveld en de academische wereld een protocol uit te werken voor de praktijktests.

Naast discriminatietests nemen zowel de Brusselse ordonnantie als het Waals voorontwerp van decreet een limitatieve lijst op van informatie die door de verhuurder of vastgoedmakelaar mag worden opgevraagd bij de kandidaat-huurder. Omdat **de informatie die door eigenaars kan opgevraagd worden** over de kandidaat-huurders vaak disproportioneel is en kan leiden tot discriminatie, werkte Unia eerder al een typeformulier uit dat verhuurders en vastgoedmakelaars kunnen gebruiken. Het gebruiksvriendelijke formulier geeft duidelijk aan welke informatie kan worden verzameld bij kandidaat-huurders naargelang het stadium van de procedure (na het bezoeken van de woning en bij het sluiten van het huurcontract). De webpagina van Unia met dit **typeformulier** was in 2022 met **3.607 bezoekers** één van de meest geraadpleegde pagina's.

Verhoging forfaitaire schadevergoedingen

Unia werd door de federale staatssecretaris voor Gendergelijkheid, Gelijke Kansen en Diversiteit om advies gevraagd over een mogelijke **verhoging van de forfaitaire schadevergoeding** in andere domeinen dan tewerkstelling, met name bij de toegang tot goederen en diensten. Daarmee wil de staatssecretaris gevolg geven aan een aanbeveling uit het **eindrapport van de evaluatiecommissie** over de federale wetgeving ter bestrijding van discriminatie. De beperkte forfaitaire schadevergoeding, gekoppeld aan de hoge kosten en de

lange procesduur, vormen voor de slachtoffers een ontradende factor om hun rechten te laten gelden. De sancties zijn daardoor niet effectief, proportioneel en ontradend.

Om in overeenstemming te zijn met de voorschriften van de Europese richtlijnen moeten de **bedragen** van de forfaitaire schadevergoeding worden verhoogd. Dit om doeltreffend te zijn en een ontradend effect te hebben. Bovendien moeten de bedragen ook kunnen geïnd worden wanneer het slachtoffer zich geen partij heeft gesteld. Unia adviseert om de huidige bedragen van 650 en 1.300 euro bij te stellen tot 3.000 en 6.000 euro, of minstens het drievoud van de huidige bedragen. Daarbij moet ook een indexering voorzien worden zodat deze bedragen hun doeltreffende en ontradende effect blijven behouden op langere termijn.

Onderhandelde oplossingen

Hoewel Unia pleit voor een effectieve anti-discriminatie wetgeving met een ontradend effect, geven we altijd de voorkeur aan een constructieve opstelling om samen oplossingen te vinden. Vaak discrimineren mensen niet doelbewust, maar zijn ze niet genoeg op de hoogte van de wettelijke beperkingen of van mogelijke alternatieven. Daarom proberen we altijd om samen tot een onderhandelde oplossing te komen. Bijvoorbeeld in het geval van een vastgoedmakelaar die een kandidaat-huurder weigerde omdat hij een contract van bepaalde duur heeft. Hoewel zijn werkgever bevestigde dat het contract zou verlengd worden, was dat niet voldoende voor de vastgoedmakelaar. Na tussenkomst van Unia verbond de vastgoedmakelaar zich ertoe om voortaan de **duur van de arbeidsovereenkomst** niet meer in aanmerking te nemen bij de selectie van kandidaat-huurders.

Kwetsbare groepen op de woningmarkt

Discriminatie van personen van Afrikaanse origine

Racisme en discriminatie hebben vele gezichten en uiten zich anders naargelang de (groep van) personen op wie ze zich richten. Zo verschillen niet alleen de stereotypen en vooroordelen die over **verschillende groepen** bestaan, maar ook hun maatschappelijke posities. Die verschillen vergen ook een verschillende benadering. Met dat doel stelde Unia een rapport op specifiek over [discriminatie van personen van Afrikaanse origine](#).

In dit rapport bouwt Unia verder op eerdere rapporten uit 2011 en 2017 die ingingen op de discriminatie van personen van Afrikaanse origine. In 2011 werd onderzocht met welke stereotypen en vormen van discriminatie ze worden geconfronteerd. De **koloniale geschiedenis** van België bleek een sterke invloed te hebben op de beeldvorming over mensen van Afrikaanse origine. In 2017 werd dit aangevuld met een overzicht van de dossiers over discriminatie van personen met een zwarte huidskleur en een bespreking van de problemen.

In het nieuwe rapport wordt in het hoofdstuk rond huisvesting een overzicht gegeven van de **praktijktesten** die over de jaren heen in Vlaanderen, Wallonië en Brussel werden uitgevoerd en waaruit stelselmatig blijkt dat kandidaat-huurders worden gediscrimineerd op grond van origine. Hoewel de bestaande praktijktesten steeds discriminatie naar origine onderzoeken, variëren de onderzochte origines. Het is belangrijk om systematisch de discriminatie van personen van Afrikaanse origine mee te onderzoeken, wat momenteel niet steeds het geval is.



Mensen op de vlucht

De golf van solidariteit voor de duizenden **Oekraïense vluchtelingen** was hartverwarmend. Bij hun aankomst in België konden ze in een mum van tijd gebruik maken van een nieuw registratiecentrum en van noodopvangmaatregelen. De verschillende overheden vonden tijdelijke of langer durende huisvestingsoplossingen. Alleenstaanden die zich mee inzetten voor de opvang van Oekraïense mensen op de vlucht konden hun statuut van alleenstaande handhaven zonder verlies van inkomen of uitkering. Ook de toegang tot de arbeidsmarkt werd aanzienlijk vergemakkelijkt voor de Oekraïense vluchtelingen.

Unia, het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens, Myria, het Steunpunt tot bestrijding van armoede, de Vlaamse Kinderrechtencommissaris en de Délégué général aux droits de l'enfant voor de Franse Gemeenschap zien reële vooruitgang bij de toegang tot diverse rechten en diensten. Ze menen dat hieruit structurele beleidsmaatregelen kunnen voortvloeien om **ook andere mensen op de vlucht of kwetsbare personen** te helpen.

Unia kreeg ook **meldingen** van mensen die vrezen dat huisvestingsinitiatieven alleen mensen zullen helpen die de oorlog in Oekraïne ontvluchten. Nochtans zijn er ook vele anderen die het moeilijk hebben om een woning te vinden. Hetzij doordat er een ernstig tekort is aan betaalbare woningen, hetzij doordat ze op de woningmarkt worden gediscrimineerd.

Andere meldingen gingen over de voordelen die Oekraïense vluchtelingen genieten bij de toegang tot particuliere en openbare dienstverlening. Unia diende sommige bedrijven te wijzen op het mogelijk discriminatoir karakter van het bevoordelen van mensen op grond van hun afkomst.

De zes instellingen maakten een [rapport met beleidsvoorstellen](#) over aan de federale en regionale overheden, en aan private actoren als bedrijven en banken. Concreet stellen de ondertekenaars onder meer **aanbevelingen** voor om:

- › de registratiecapaciteit en eerste opvang voor mensen op de vlucht uit te breiden zodat ook

andere mensen op de vlucht onmiddellijke toegang hebben tot de (voor hen toepasselijke) beschermingsprocedure;

- › te investeren in een sociaal rechtvaardig woonbeleid door prioritair en versneld werk te maken van een groter en toegankelijk aanbod aan betaalbare en kwaliteitsvolle woningen, zowel binnen de publieke als de private huurmarkt;
- › op basis van de ervaringen tijdens verschillende crisissen de mogelijkheid te voorzien om maatregelen met betrekking tot woonoplossingen en het statuut samenwonende structureel in te voeren.

De Belgen en hun overheden zijn **solidair** met mensen in nood. Laat ons op dat kapitaal verder bouwen in het voordeel van **alle kwetsbare groepen**.

Sociale huisvesting

Unia pleit ervoor dat sociale woonmaatschappijen rekening houden met de **kwetsbaarheid** van de huurders voor ze de moeilijke beslissing nemen om iemand uit een sociale woning te zetten. Doen ze dat niet, dan kan er mogelijk een schending zijn van de antidiscriminatiewetgeving in samenlezing met het recht op wonen. Denk daarbij aan de discriminatiecriteria vermogen en sociale positie, maar ook aan het discriminatiecriterium geboorte wanneer de huurder in opspraak komt omwille van het gedrag van een gezinslid.

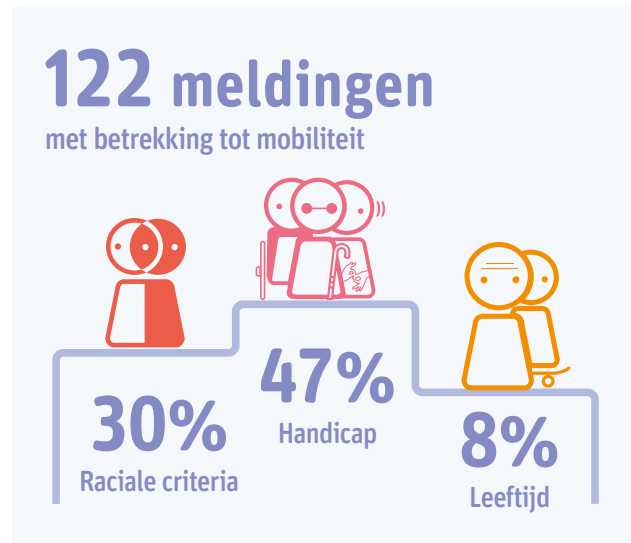
Het [VN-Comité inzake de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen](#) dringt er met name op aan om de kwetsbaarheid van **alleenstaande moeders** in overweging te nemen bij uithuiszettingen. Zo kan rekening gehouden worden met aspecten van [intersectionaliteit](#) waarbij verschillende discriminatiecriteria gelijktijdig op elkaar inwerken en onscheidbaar worden. In wisselwerking met een bepaalde context kan dat iemand kwetsbaarder maken dan anderen in eenzelfde context. ■

Mobiliteit

In een inclusieve samenleving kan iedereen zich **makkelijk en veilig** naar het werk, de school, de sportclub, het theater of het restaurant begeven. Maar wie met het openbaar vervoer reist, wordt soms slachtoffer van haatspraak of haatmisdrijven omwille van origine of geloofsovertuiging. En omdat mensen met een handicap meer dan andere mensen aangewezen zijn op het openbaar vervoer, worden zij het eerst getroffen wanneer onvoldoende rekening gehouden wordt met toegankelijkheidscriteria. Of wanneer de minimale dienstverlening niet tegemoet komt aan hun vervoersnoden, omdat geen assistentie verzekerd wordt of omdat landelijke stations niet bediend worden.

De stijgende brandstofkosten en de toegenomen prijzen voor het openbaar vervoer zorgen ervoor dat veel mensen gaan besparen op mobiliteit. Dat heeft ook een bepalende invloed op hun deelname aan de arbeidsmarkt, hun onderwijskansen en hun vrijetijdsbesteding. Zo is mobiliteit een belangrijke schakel in de **keten van toegankelijkheid**: geen toegankelijk (openbaar) vervoer, geen toegang tot de samenleving. En voor personen met een handicap omhelst die keten van toegankelijkheid nog zoveel meer: toegankelijke toiletten, toegankelijke openbare ruimte, toegankelijke informatie...

Van de **122 meldingen** die Unia in 2022 behandelde met betrekking tot mobiliteit, hadden de meeste meldingen betrekking tot handicap (47%), raciale criteria (30%) en leeftijd (8%).



Scan-cars en verplichte preregistratie voor personen met een handicap

Sinds 2020 verloopt de parkeercontrole door parking.brussels in verschillende Brusselse gemeenten automatisch door middel van zogenaamde **scan-cars**. Deze voertuigen rijden door de straten en nemen foto's van de nummerplaten van geparkeerde auto's. Daarna vergelijkt het systeem deze informatie met een gegevensbank. Indien geen vergoeding is betaald en geen vrijstelling aan de kentekenplaat is gekoppeld, wordt een betalingsverzoek verzonden. Voor personen met een handicap levert dit systeem problemen op (Unia ontving hierover een tiental meldingen in 2022).

Volgens de Brusselse regelgeving hebben personen met een handicap met een Europese **parkeerkaart** recht op gratis parkeren voor onbepaalde duur. Deze parkeerkaarten zijn echter gekoppeld aan een persoon en niet aan een nummerplaat. Personen met een handicap krijgen daardoor vaak retributies die ze vervolgens moeten aanvechten. Hoewel parking.brussels enkele verbeteringen had aangebracht, waren deze onvoldoende en werd niet tot een oplossing gekomen.

Unia stapte daarom samen met het Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) in een concrete situatie naar de rechtbank. Het ging om een man met een handicap die in 11 maanden tijd 9 betalingsverzoeken had ontvangen, hoewel zijn parkeerkaart correct was aangebracht. De [rechtbank van eerste aanleg te Brussel](#) oordeelde op 2 mei 2022 dat het geautomatiseerde parkeercontrolesysteem – zoals het door parking.brussels wordt georganiseerd – leidt tot **indirecte discriminatie op grond van handicap** en verzoekt de beëindiging van deze discriminatie. De rechtbank wijst erop dat het parkeeragentschap een controlesysteem had ingevoerd dat personen met een handicap tot bijkomende stappen verplichtte in vergelijking met die waarin de federale en regionale wetgeving voorzag.

De rechtbank gelast het parkeeragentschap “**alle nodige maatregelen** te nemen om ervoor te zorgen dat de voertuigen die door de scanauto’s als in gebreke worden aangemerkt, geen voertuigen omvatten waarvan de Europese parkeerkaart voor personen met een handicap op de voorruit is aangebracht”. Dit moest gebeuren binnen vier maanden na de betekening van de beschikking, op straffe van een geldboete van 1.000 euro per dag tot een maximum van 60.000 euro.

In navolging van het vonnis [wijzigde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de parkeerordonnantie](#). Om gratis te kunnen parkeren moeten personen

met een handicap zich vooraf registreren. De parkeerkaart volstaat dus niet meer voor gratis parkeren. Personen met een handicap die niet vooraf zijn ingeschreven, moeten het vaste parkeertarief betalen, zonder de mogelijkheid om dit aan te vechten en te laten annuleren. Volgens de wetgever zouden deze maatregelen nodig zijn om de scanauto’s te kunnen blijven gebruiken voor de parkeercontrole.

Het probleem is evenwel dat de verschillende **manieren om een voertuig te registreren** niet voor iedereen bruikbaar en toegankelijk zijn: (1) niet overal staan parkeermeters en het gebruik ervan is niet voor iedereen toegankelijk, (2) de app van parking.brussels voldoet niet aan de normen van digitale toegankelijkheid, en (3) de digitale lijst roept vragen op rond de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Bovendien is er geen beroepsmogelijkheid voorzien. Unia wil helpen om mee te zoeken naar een geharmoniseerde oplossing op gemeentelijk, regionaal en federaal niveau, in samenspraak met belangenverenigingen van personen met een handicap.

Duurzame transitie

Op vraag van de federale minister van Klimaat, Leefmilieu, Duurzame Ontwikkeling en Green Deal, maakte Unia haar bezorgdheden over rond de impact van maatregelen voor een duurzame transitie op kwetsbare mensen, meer specifiek met betrekking tot mobiliteit. Een rechtvaardige transitie ambieert dat we de klimaatdoelstellingen behalen zonder groepen van mensen aan hun lot over te laten. Dat kan door de uitoefening van de mensenrechten te garanderen, door behoorlijk bestuur te voeren en door te overleggen met alle groepen van mensen, inbegrepen de meest **kwetsbare groepen**. Leave No One Behind is ook

het motto van de Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling van de Verenigde Naties.

De **lage-emissiezone (LEZ)** in Antwerpen, Brussel en Gent heeft een bijzonder grote impact op mensen met minder financiële middelen voor wie de aankoop van een nieuwe auto buiten het budget valt. Ook mensen met een handicap worden bijzonder geraakt door deze maatregelen. Sinds 2018 wordt Unia regelmatig aangesproken door mensen met een handicap over de negatieve gevolgen van de lage-emissiezones voor hun bewegingsvrijheid. Door de ontoegankelijkheid van de omgeving en het openbaar vervoer zijn veel mensen met een beperking namelijk nog sterk afhankelijk van de auto om zich te verplaatsen. Als er al maatregelen genomen worden om tegemoet te komen aan dit publiek, zijn deze jammer genoeg vaak beperkt in hun bereik en in de tijd.



Openbaar vervoer

Unia ontving in 2022 **87 meldingen** over het openbaar vervoer. 30 daarvan gingen over de dienstverlening van De Lijn, 13 over die van de MIVB en 7 over die van de TEC. 26 meldingen hadden betrekking op de dienstverlening van de NMBS. De meeste meldingen gaan over mogelijke discriminatie op grond van handicap (41%) en raciale criteria (37%).

Eén van de maatregelen uit het [federaal actieplan handicap 2021-2024](#) (hoofdmaatregel 95) is om assistentie aan treinreizigers met een beperkte mobiliteit te verbeteren. Dat kan door reservatietermijnen te versoepelen, het assistentieaanbod uit te breiden, assistentie te voorzien bij werken en omleidingen, en door betere mogelijkheden en procedures om assistentie te reserveren.

Vandaag kunnen rolstoelgebruikers nog niet zelfstandig in en uit de Belgische treinen rijden. Unia is verheugd dat de NMBS (onder impuls van de federale overheid) alles in het werk stelt om dat als nog mogelijk te maken. Door de lagevloertreinen en de voortschrijdende toegankelijkheid van stations en perrons is de toegankelijkheid van het spoorvervoer voor veel mensen met een beperkte mobiliteit al een stuk verbeterd. Helaas volgt de **assistentie voor personen met een handicap** zoals die momenteel wordt aangeboden door de NMBS deze positieve evolutie niet. Daardoor verhindert ze de facto een betere toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers.

In haar [tussentijdse evaluatie van het federaal actieplan handicap](#) vraagt Unia de NMBS om **treinbegeleiders** te **instrueren** om mensen met een beperkte mobiliteit die dat verzoeken bij te staan wanneer de trein uitgerust is met een oprijdplaat en het perron voldoende hoog is, behalve in uitzonderlijke veiligheidssituaties. Uitzonderlijke veiligheidssituaties moeten worden geobjectiverend en gedetailleerd voor het personeel en het grote publiek.

In een dossier van een reiziger die gebruik maakt van het rolstoeltoegankelijke station van Bordet, drong Unia er bij de NMBS sinds 2017 herhaaldelijk op aan dat de treinbegeleiders geïnstrueerd worden om bij het binnenrijden van het station de **oprijdplaat** die aanwezig is op de trein (model Desiro) uit te klappen. Zo kan de betrokken reiziger autonoom op en af de trein rijden. Assistentie wordt in het station niet voorzien, maar is voor de betrokkene ook niet nodig. De NMBS laat na om met afdoende oplossingen voor de dag te komen. Daardoor blijft de betrokkene overgeleverd aan de goodwill van de treinbegeleider van dienst. Geconfronteerd met deze impasse, besloot Unia de zaak aanhangig te maken bij de rechtbank. Zo willen we afdwingen dat treinbegeleiders van lagevloertreinen in toegankelijke stations de oprijdplaat moeten uitklappen wanneer personen met een handicap meereizen. Dat kan de mobiliteit van een grote groep reizigers met een handicap aanzienlijk vergroten.

Ondertussen is het nog altijd wachten op de behandeling in hoger beroep van de [zaak die Unia tegen de NMBS inleidde met betrekking tot het station van Tielen](#). Daar weigerde de NMBS om in een recent rolstoeltoegankelijk gemaakt station oprijdplaten en **assistentie** te **voorzien** zodat een rolstoelgebruiker ook effectief gebruik kan maken van de trein om zich naar het werk te begeven. ■

Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn

Naar aanleiding van verschillende incidenten waarbij **rolstoelgebruikers** geweigerd worden door buschauffeurs, doet Unia een aantal voorstellen tot minnelijke schikking aan De Lijn. Een eerste incident betreft een rolstoelgebruiker die werd geweigerd omdat hij de rit niet vooraf gereserveerd had. Nochtans zijn de richtlijnen voor de buschauffeurs dat rolstoelgebruikers zonder reservatie wel moeten worden meegenomen wanneer de rolstoeltoegankelijke plaats vrij is en de opstap- en afstaphalte rolstoeltoegankelijk zijn. Bij een tweede incident negeerde de buschauffeur een rolstoelgebruiker die duidelijk te kennen gaf te willen meerijden. De buschauffeur stopte, keek de betrokkene aan en reed zonder meer verder. Het derde incident heeft betrekking op een gebruiker van een elektrische rolstoel. De chauffeur weigerde de betrokkene aan boord te laten en gaf later aan dat hij dacht dat het om een [scootmobiel](#) ging die door De Lijn verboden worden.

De Lijn deed op verschillende overlegmomenten met Unia beloftes om duidelijk te communiceren over de richtlijnen aan buschauffeurs en om buschauffeurs die rolstoelgebruikers weigeren kordaat aan te pakken. In de praktijk komt daar niets van terecht. Bovendien ging De Lijn niet in op de voorstellen tot minnelijke schikking. Unia kreeg het mandaat van haar raad van bestuur om naar de rechter te stappen. De zaak wordt in 2023 behandeld.

Openbare dienstverlening

Erkend worden door de overheid in onze eigenheid, met persoonlijke kenmerken als onze leeftijd, onze origine, onze seksuele oriëntatie, onze geloofs-overtuiging, onze handicap... Dat is waar we recht op hebben en wat we moeten kunnen verwachten van de verschillende overheden. Door **rekening te houden met ieders specificiteit** komen overheden bovendien tot een meer performante openbare dienstverlening, met een breder bereik en betere resultaten. Of dat nu is op vlak van welzijn, veiligheid, gezondheid of tewerkstelling.

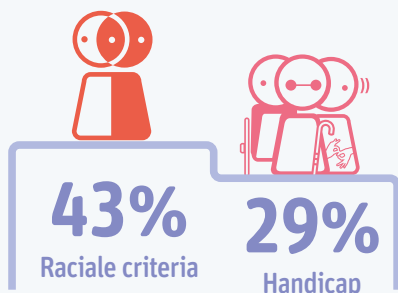
Openbare dienstverleners moeten thuis zijn in de **superdiverse samenleving** van vandaag. Ze moeten zich bewust worden van biases die spelen in hun organisatiecultuur, van blinde vlekken in de benadering van hun doelpubliek en van hinderpalen die ze opwerpen voor gebruikers. Een hele opdracht waar ze niet alleen voor staan. Unia staat met raad en daad klaar om openbare dienstverleners hierbij te helpen. Door adviezen te geven, trainingen op maat uit te werken en tools tot hun beschikking te stellen.

Daarnaast ondersteunt Unia mensen die in hun contact met een openbare dienstverlener menen het slachtoffer te zijn van discriminatie. In 2022 opende Unia **44 dossiers** met betrekking tot openbare dienstverlening. De meeste dossiers hadden betrekking op raciale criteria (43%) en op handicap (29%).



44 dossiers

met betrekking tot openbare dienstverlening



Omgaan met diversiteit

In het [nationaal actieplan tegen racisme](#) wordt meer **inclusieve communicatie** door overheidsinstanties vooropgesteld als operationele doelstelling: “Diversiteit wordt impliciet en expliciet het uitgangspunt gemaakt in het communicatiebeleid van de overheden” (operationele doelstelling 2). Om het draagvlak te vergroten en de impact te maximaliseren, werd voor de ontwikkeling van deze federale maatregelen een proces doorlopen waarbij het maatschappelijk middenveld, Unia en andere gelijkheidsorganen werden betrokken.

Ook regionale en lokale overheden zien meer het belang in van inclusieve communicatie en gaan nadenken over hoe ze mensen in een superdiverse samenleving beter kunnen bereiken en engageren. Dat blijkt ook uit de vele interventies die we in 2022 hebben mogen doen bij verschillende overheidsdiensten, vaak in samenwerking met onze **lokale ambassadeurs**. Zo informeerde Unia de medewerkers van verschillende centrumsteden en OCMW’s over de manier waarop stereotypering werkt en over de toepassing van de antidiscriminatiewetgeving. We werkten onder meer ook samen met LEVL, de Waalse regionale integratiecentra (Centres Régionaux d’Intégration), verschillende Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), vakbonden en ziekenfondsen.



Een inclusieve
kijk op lokale
dienstverlening

We gingen praten met beleidsmedewerker Greet Claeys over het samenlevingsplan van de Stad Roeselare.

Greet, hoe is dat plan tot stand gekomen?

Ons samenlevingsplan werd uitgewerkt in samenwerking met onze focusgroep integratie. Dat is een **werkgroep van lokale partners die werken rond inte-**

gratie. Ook de lokale ambassadeurs van Unia maken hier deel van uit. We kozen ervoor om één plan op te stellen waarin alle doelgroepen meegenomen worden die uitsluiting ervaren. We vertrokken van het idee dat een aantal principes voor

iedereen belangrijk zijn: participatie, positieve beeldvorming, non-discriminatie, toegankelijk aanbod, netwerk en warm onthaal. Kortom zich thuis voelen en de weg vinden in onze stad. We streven ernaar om ons met onze acties tot iedereen te richten, maar houden er rekening mee dat er soms gerichte acties nodig zijn voor bepaalde doelgroepen. Het samenlevingsplan werd IEDEREEN#VANRSL gedoopt en vormt het kader voor onze acties en projectaanvragen. Op de website IEDEREEN#VANRSL vinden burgers en organisaties info en verhalen over Roeselare terug.

Voor groepen die extra aandacht nodig hebben, wordt een inclusief traject uitgewerkt. Kan je daarvan enkele voorbeelden geven?

Roeselare sloot zich in 2020 aan bij de **European Coalition of Cities against Racism** (ECCAR). Samen met Unia, het Agentschap Integratie en Inburgering en de politie werkten we een tienpuntenplan op maat van Roeselare uit. Mensen met en zonder migratieachtergrond hebben dit tienpuntenplan onder de loep genomen en zo hebben we een aantal **dialoogtafels** georganiseerd.

Op basis daarvan hebben we dan een aantal belangrijke beleidstappen gezet. We zetten in op **meer inclusief beeldmateriaal** in onze communicatiemiddelen en verbeteren onze **dienstverlening** in het nieuwe stadhuis. Iedereen kan deelnemen

aan het **Testhuis** dat hiervoor werd opgericht. Ook mensen in armoede en mensen met een migratieachtergrond werden door toeleiders aangesproken om deel te nemen en hun stem te laten horen. Verder nemen we de gebruiksvriendelijkheid onder de loep van het inschrijvingsproces van het vakantieaanbod voor kinderen en jongeren van Stad Roeselare (Zapper). En in de toekomst zullen we meer aandacht geven aan e-inclusie.

We stimuleren de dialoog tussen mensen met en zonder migratieachtergrond met workshops en een levende bib. En we werken rond het **omstaandersprincipe**, omdat hiernaar een duidelijk vraag kwam van zowel mensen met een migratieachtergrond als LGBTI+ personen die slachtoffer worden van haatspraak. Zij verwachten van omstaanders dat ze reageren, en we willen mensen

wapenen om dit constructief te kunnen doen.

Op dezelfde manier zijn we te werk gegaan met ons **Regenboognetwerk**. Samen met de lokale partners en de lokale ambassadeurs van Unia stelde de doelgroep drie pijlers voorop: ontmoeting, veiligheid en onderwijs. Sinds 2022 hebben we een Regenboogcafé in Roeselare, in 2023 zetten we in op veiligheid (het omstaandersprincipe zal ook hier een belangrijke hefboom zijn) en vanaf 2024 willen we samen met het onderwijs stappen zetten. De samenwerking met de lokale ambassadeurs van Unia is voor ons heel belangrijk. Op een laagdrempelige manier brengen ze hun expertise binnen bij de lokale netwerken. Ze delen ervaringen en goede praktijken van andere steden en kunnen de brug maken naar samenwerking met andere steden.



Gent, Heist-op-den-Berg, Ukkel/Watermaal-Bosvoorde/Oudergem). Naast trainingen rond haatmisdrijven en slachtofferonthaal, verzorgt Unia voor de politiemedewerkers ook trainingen over omgaan met diversiteit en over burgerrechtelijke vormen van discriminatie herkennen. Dat doen we ook in politiescholen.

Ook hier gaat veel aandacht naar de werking van stereotypering. Trainingen van Unia over reageren op discriminerende uitlatingen van collega politiemedewerkers werden mee als actievoorstel opgenomen in het [federaal actieplan tegen racisme](#) (actievoorstel 16). Politie-medewerkers krijgen soms te maken met bevolkingsgroepen die wantrou-

Voor Unia is voorlichting van organisaties die werken met een kwetsbaar doelpubliek essentieel. Hun **eerstelijnsmedewerkers** staan dagelijks in contact met mensen die meer dan anderen slachtoffer kunnen worden van discriminatie. Door aan hen uit te leggen wat discriminatie is, hoe de antidiscriminatie wetgeving bescherming biedt en welke ondersteuning Unia kan aanreiken, wordt geïnvesteerd in kennisopbouw. Deze medewerkers kunnen hun kennis dan doorgeven aan collega's en aan cliënten die zelf of in hun omgeving geconfronteerd worden met stereotypen en discriminatie.

Net als andere jaren hebben we ook in 2022 sterk ingezet op het trainen van politiemedewerkers van **verschillende zones** (bijvoorbeeld de zones Antwerpen, Brugge, Brussel-Noord, Brussel-West,

wend staan tegenover hun optreden. Zo kan een **groeps cultuur** ontstaan waarbinnen vooroordelen over deze bevolkingsgroepen gevoed worden. Dat leidt soms tot haatspraak of uitzonderlijk tot haatmisdrijven.

Een alarmbel vormen uitspraken die wettelijk gezien niet aanzetten tot haat, maar wel problematisch zijn omdat ze stereotypering in gang zetten die kan leiden tot discriminatie. De aanpak van Unia is erop gericht om politieteams te versterken rond een **informele norm**. Daarnaast wordt ook gekeken naar diversiteitsmanagement, zowel intern als extern.

Unia opende in 2022 **61 dossiers** in verband met mogelijk discriminatoir politieoptreden.

Mensen met een handicap die geïnterneerd of gedetineerd zijn

Unia zette in 2022 haar bezoeken voort aan de verschillende plaatsen waar mensen geïnterneerd worden en stelde haar **eerste bezoekverslagen** op. Deze werden vertrouwelijk overgemaakt aan de betrokken inrichtingen voor reacties en verduidelijkingen. De inrichtingen worden uitgenodigd om de bevindingen van het personeel en van de geïnterneerden verder op te volgen en om de aanbevelingen van Unia te implementeren.

In het voorjaar van 2022 kwam het nieuws dat de federale regering 5 miljoen euro vrijmaakt om 116 extra zorgverleners aan te werven voor de zorg voor mensen die geïnterneerd worden in gevangenissen. De regering wil daarmee, in afwachting van de bouw van drie nieuwe Forensische Psychiatrische Centra (FPC) in 2027, de zorg voor geïnterneerde mensen in de gevangenis gelijk stellen aan die in een FPC of een andere psychiatrische inrichting. In de gevangenis zorg versterken aan geïnterneerde mensen dreigt hun verblijf daar echter te legitimeren. Unia vindt dat voorrang moet worden gegeven aan **investeringen** in het reguliere circuit **om de autonomie van geïnterneerde mensen te verhogen en hun re-integratie soepeler te laten verlopen**.

Unia bracht een advies uit over het wetsontwerp van Strafwetboek en de wijziging van de wet van 5 mei 2014 betreffende internering. Het **wetsontwerp van Strafwetboek** wil een tussencategorie invoeren van personen die vallen tussen gewone criminelen die “het volledige genot van hun geestelijke vermogens” hebben en geïnterneerden die “onverantwoordelijk” werden verklaard voor hun daden. In de **wijziging van de**

wet betreffende internering is er sprake van een nieuwe categorie onder de “veroordeelde geïnterneerden”. In het licht van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en binnen de huidige medisch-juridische context, vragen deze wetgevende initiatieven om opheldering over de bedoelingen van de wetgever.

Unia ondertekende een samenwerkingsakkoord met de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG). Om de rechten en de menselijke waardigheid van gedetineerden te waarborgen, controleert de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen 36 penitentiaire instellingen in België en brengt het daarover onafhankelijk advies uit. De CTRG kan Unia informatie of advies vragen inzake discriminatie en gelijkheid en in het kader van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Omgekeerd zal Unia een beroep kunnen doen op de expertise van de CTRG.

Intersectionaliteit of kruispuntdenken

‘Intersectionaliteit’ of ‘kruispuntdenken’ is een benadering waarbij gesteld wordt dat de sociale posities van mensen bepaald worden door **meerdere persoonskenmerken**. Voorbeelden van zulke persoonskenmerken zijn: origine, huidskleur, leeftijd, scholingsgraad, sociale afkomst, gender, handicap, seksuele oriëntatie of geloof. Deze persoonskenmerken (waarvan sommige discriminatiecriteria zijn) kunnen ervoor zorgen dat personen in het sociale leven **geprivilegieerd** of net **benadeeld of gediscrimineerd** worden.

Iemands sociale positie wordt dus niet door één persoonskenmerk maar door de combinatie van verschillende kenmerken bepaald. Het concept intersectionaliteit wordt doorgaans alleen gebruikt wanneer de combinatie (de 'kruising') van verschillende kenmerken een **situatie van discriminatie** veroorzaakt **die onzichtbaar blijft als de kenmerken afzonderlijk bekeken worden**.

Intersectionaliteit biedt een analytisch perspectief over verbanden tussen persoonskenmerken en de unieke vormen van discriminatie die daarmee gepaard gaan. De kruising van verschillende persoonskenmerken resulteert in een unieke ervaring die kwalitatief verschilt van de optelsom van de aparte persoonskenmerken. Volgens de theorie van intersectionaliteit kunnen de verschillende persoonskenmerken elkaar dus versterken. De term **'kruispuntdenken'** verwijst naar die unieke vormen van discriminatie die mensen ervaren die zich op het kruispunt van verschillende kenmerken bevinden. De vormen van discriminatie zijn dan



niet gewoon meervoudig. Zo zijn de discriminatie-ervaringen van vrouwen van vreemde origine niet gelijk aan de simpele optelsom van discriminatievormen op basis van gender en huidskleur. Een **intersectioneel perspectief** is belangrijk omdat het onzichtbare meervoudige discriminatie blootlegt en nauwer aansluit bij de beleving van minderheidsgroepen.

Situatie van vrouwen met een handicap die in een instelling verblijven

In 2022 maakte Unia samen met Myria haar [parallel rapport](#) over aan het Comité voor de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen (CEDAW). Daarin wordt onder meer aangehaald dat organisaties die vrouwen met een handicap vertegenwoordigen nog steeds getuigenissen ontvangen van vrouwen met een verstandelijke beperking die onder druk worden gezet om sterilisatie te ondergaan. En dat ondanks het principe van geïnformeerde toestemming waarin is voorzien in de wet betreffende de rechten van de patiënt en de wettelijke uitzondering op vertegenwoordiging of bijstand door een bewindvoerder op dit vlak. Unia beveelt daarom aan om **preventieve maatregelen** te nemen **tegen de praktijk van gedwongen sterilisatie**. Door personen met een handicap (en hun omgeving) te wijzen op hun recht om vrij en ongedwongen te kunnen kiezen om kinderen te hebben en zelf alle beslissingen te nemen over hun seksualiteit en reproductieve gezondheid.

Vrouwen en meisjes met een handicap die in een instelling verblijven, ondervinden **bijkomende drempels om geweld aan te klagen** omdat ze geïsoleerd leven van de samenleving, wat straffeloosheid in de hand werkt. De praktijk leert ons dat vrouwen met

een handicap te weinig een beroep kunnen doen op diensten die vrouwen bijstaan die het slachtoffer zijn van geweld omdat deze diensten, middelen en expertise niet op hun noden zijn afgestemd en dus ontoegankelijk zijn. Unia beveelt aan om hulpverleners en werknemers van **eerstediensten** vertrouwd te maken met de ervaringen van personen met een handicap die het slachtoffer zijn van seksueel geweld. En om te zorgen voor een **structureel beleid** in instellingen en sectoren waar vrouwen met een handicap aanwezig zijn en de toegang te garanderen tot rechtsmiddelen.

Dit intersectionele perspectief speelde ook in **twee zaken die Unia voor de rechter bracht**. Een eerste zaak betrof vzw Moeder voor Moeders die aparte, minder uitgebreide hulpverlening voorziet voor hulpbehoevende moeders die een hoofddoek dragen. De [rechtbank van eerste aanleg in Antwerpen](#) besliste op 7 januari 2021 dat dit moet gezien worden als discriminatie, maar het [Antwerpse Hof van Beroep](#) oordeelde op 14 november 2022 dat de antidiscriminatiewetgeving hier niet van toepassing is omdat Moeders voor Moeders geen publieke sociale activiteit zou uitoefenen. Unia besliste op 2 maart 2023 om cassatieberoep in te stellen. Een tweede zaak had betrekking op de MIVB die tot twee keer toe geweigerd had om een vrouw in dienst te nemen die een hoofddoek draagt, ook al had ze de nodige competenties. Volgens de arbeidsrechtbank kwam dat neer op een rechtstreekse discriminatie op basis van geloofsovertuiging en een onrechtstreekse discriminatie op basis van gender. Een vraag van derde partijen om de zaak opnieuw te bekijken werd op 6 oktober 2022 onontvankelijk beoordeeld door de [Brusselse arbeidsrechtbank](#) omdat de partijen geen belang konden aantonen. De zaak wordt nu behandeld in beroep.

Deze zaken tonen aan dat de **antidiscriminatiewetgeving nog onvoldoende antwoorden** biedt op de realiteit van intersectionaliteit. De meeste wettelijke normen inzake non-discriminatie beschouwen de verschillende discriminatiecriteria afzonderlijk en niet in hun samenhang. Unia pleit daarom voor het opnemen van een **duidelijke definitie van meervoudige discriminatie en intersectionaliteit** in de antidiscriminatiewetgeving, en om de **forfaitaire schadevergoeding cumulatief** te maken. Deze aanbevelingen werden in 2022 overgemaakt aan de Brusselse en Waalse regering en aan het kabinet van de staatssecretaris voor Gendergelijkheid, Gelijke Kansen en Diversiteit. In de Brusselse Huisvestingscode werd meervoudige discriminatie inmiddels opgenomen. Ook de door de federale regering aangestelde [expertcommissie](#) beveelt aan om meervoudige discriminatie op te nemen in de federale antidiscriminatiewetgeving.

Daarnaast pleit Unia ervoor om naast sociale afkomst ook **sociale positie** op te nemen als discriminatiecriterium. De praktijk heeft uitgewezen dat het gebruik van de term 'afkomst' een belemmering vormt voor de toepassing van de antidiscriminatie wetten in situaties waarbij mensen ongunstig behandeld worden vanwege hun huidige sociale positie, bijvoorbeeld omdat ze dakloos zijn, een uitkering ontvangen of in een woonwagen wonen (woonwagenbewoners). In de Vlaamse en Waalse gelijkkansendecreten en in de Brusselse Huisvestingscode werd sociale positie al opgenomen. Ook de nieuwe Brusselse antidiscriminatiecode – die de verschillende ordonnanties die betrekking hebben op non-discriminatie zal vervangen – zal sociale positie opnemen als discriminatiecriterium. De hierboven genoemde expertcommissie beveelt aan om de federale antidiscriminatiewetgeving in die zin aan te passen. ■



Intersectionaliteit als houding om ongelijkheid te benaderen

Manuela Varrasso is inclusieconsulente bij Actiris en nam in het kader van haar masteropleiding gender onder de loep hoe Unia omgaat met intersectionaliteit. Met haar scriptie daarover sleepte ze een prijs in de wacht van het Comité femmes et sciences.

Wat betekent intersectionaliteit?

Intersectionaliteit betekent voor mij een houding. Een houding waarbij je op een systematische manier kritisch naar de samenleving kijkt. Om ongelijkheid binnen ongelijkheid te herkennen en die ook zichtbaar te maken. Wanneer een vrouw voor mij zit, weet ik dat ze ongelijkheid en discriminatie kan ervaren omwille van haar geslacht. Maar daarbovenop stel ik me de vraag: welke leeftijd heeft deze vrouw? Welke origine heeft ze? Van binnen of buiten de Europese Unie? Heeft ze kinderen? Staat ze alleen als ouder? Draagt ze een hoofddoek? Ik zet als het ware een 3D-bril op om de realiteit van de vrouw die ik voor mij heb te vatten. En ik neem een kritische houding aan

om de situatie beter te kunnen begrijpen, om haar persoonlijke situatie te kunnen linken aan structurele discriminatie.

Deze vrouwen zijn zich bewust van de moeilijkheden waarmee ze geconfronteerd worden, maar geven zich er niet altijd rekenschap van dat de situatie waarin ze zich bevinden als discriminerend kan beschouwd worden. Samen kijken we hoe het geheel van moeilijkheden waarmee ze te maken hebben een sociale realiteit weerspiegelt die leidt tot discriminatie in hun persoonlijke en professionele parcours waarvoor ze zelf niet verantwoordelijk kunnen gehouden worden. Vervolgens kunnen we toewerken naar structurele maatregelen voor groepen die meer dan anderen discriminatie te verduren hebben, zoals

moeders met een buitenlandse origine die er als ouder alleen voor staan.

Intersectionaliteit verwijst naar beladen concepten als kapitalisme, kolonialisme en patriarchaat. Hoe kunnen we ontkomen aan het gevaar van polarisering dat hierdoor om de hoek loert?

Door zijn ontstaansgeschiedenis en meer bepaald door het militante milieu waarbinnen het verder werd ontwikkeld, is het concept van intersectionaliteit sterk beladen. Intersectionaliteit is bij uitstek een feministisch en antiracistisch concept. Men wilde recht doen aan bepaalde groepen die worden gemarginaliseerd omwille van gender, origine en sociale klasse. Maar het concept van intersectionaliteit mag daar niet toe beperkt blijven. Het gaat niet om verwaarloosbare individuele situaties maar om fenomenen die in België vele tienduizenden vrouwen treffen. Vandaag wordt intersectionaliteit veel breder erkend, ook in de politiek en in het beleid. Maar het blijft voor polemiek zorgen. Daarom is het belangrijk om de juiste woorden te gebruiken, willen we tot de gewenste oplossingen komen. Als het woord intersectionaliteit

in bepaalde kringen problematisch is en sociale verandering in de weg staat, kunnen we het vervangen door andere woorden.

Hoe kunnen we slachtoffers van intersectionele discriminatie beter ondersteunen? Hoe kunnen we ze beter bereiken?

De eerste stap is dat mensen gaan begrijpen dat ze slachtoffer zijn van intersectionele discriminatie en dat ze daarin niet alleen zijn. Meer en meer onderzoek wijst ook op fysieke, psychische en sociale gevolgen van discriminatie. We nodigen de mensen daarom uit om hun verhaal te vertellen en samen naar oplossingen te zoeken. Er is soms ook een stuk persoonlijke verantwoordelijkheid, ik wil ze niet in de slachtofferrol duwen. Maar de statistieken zijn wat ze zijn. Dus gaan we zorg dragen

voor het verhaal dat ons wordt gebracht, in al zijn dimensies. Daarna gaan we kijken wat we kunnen gaan doen, op maat van de betrokkene.

En ik sta altijd versteld van de veerkracht die de mensen hebben. Zo ken ik een vrouw van Marokkaanse origine, 48 jaar, moeder van 8 kinderen, kortgeschoold en draagster van een hoofddoek. Zij is terug beginnen studeren en is een crèche gestart thuis. Omdat ze niet langer thuis wou blijven werken is ze in een begeleidingsprogramma gestapt om ondernemer te worden en ondertussen heeft ze een succesvolle zaak met tientallen medewerkers.

Veel mensen hebben geen toegang tot informatie, bijvoorbeeld over de vele steunmaatregelen van de overheid of over

maatregelen die het ondernemerschap willen stimuleren. Ze zijn vervreemd van overheidsorganisaties. Dat toont zich ongetwijfeld ook in de meldingen bij Unia. Bepaalde groepen mensen zullen we daarin niet terugvinden. Omdat ze geen vertrouwen hebben in overheidsorganisaties. Ze ervaren een soort fatalisme: “dat dient nergens voor, die gaan me toch niet kunnen helpen”. We moeten ervoor zorgen dat ze vertrouwen krijgen in onze organisaties. Door de deuren open te zetten en naar buiten te komen. En door als organisatie de diversiteit van de Brusselse samenleving te weerspiegelen. Dat zien we ook bij Actiris gebeuren.

Dienst inclusie van gediscrimineerde werkzoekenden bij aanwerving: 0800 35 089 of inclusie@actiris.be

Toegankelijke dienstverlening

Digitale kloof

Mensen met een **laag inkomen** of een **korter scholingsniveau** lopen een **hoger risico op digitale uitsluiting**. De **hoge kostprijs** van de internettoegang en toestellen vormt daarbij een belangrijke drempel. En om digitale toepassingen te gebruiken, worden veel **digitale vaardigheden** verwacht. Sinds COVID-19 is de digitalisering in verschillende sectoren sterk toegenomen. Een tijdslot boeken om te zwemmen, je Covid Safe Ticket tonen om ergens binnen te geraken, een QR-code scannen om meer informatie te krijgen of om te kunnen betalen... Meer en meer mensen dreigen af te haken en het contact met de samenleving te verliezen.

Uit de [Barometer Digitale Inclusie 2022](#) van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat in 2021 bijna 1 arm huishouden op 5 in België (18%) geen internetverbinding had thuis. Dat komt overeen met ongeveer 183.000 huishoudens. De redenen waarom die huishoudens niet over een internetverbinding beschikken zijn voor 9 van de 10 respondenten vooral van economische aard of hebben te maken met problemen om ze te laten werken (1 op 3). Vandaag heeft bijna 1 op 2 Belgen het moeilijk met digitale vaardigheden, inclusief jongeren. Dat cijfer stijgt voor mensen die sociaal-econo-

misch (inkomensniveau) of cultureel (diploma-niveau) achtergesteld zijn. Denk bijvoorbeeld aan personen met lees- en schrijfproblemen, maar ook oudere personen en sommige personen met een handicap.

Het digitaliseringsproces ging de voorbije jaren samen met **het geleidelijke verdwijnen van heel wat fysieke loketten**. Die gaven veel burgers de kans om hun zaken te regelen en een antwoord te krijgen bij administratieve problemen. In de energiesector bijvoorbeeld levert het verlies van menselijk contact voor het doorgeven van de meterstanden een extra probleem op voor de kwetsbaarste personen. De toegenomen digitalisering heeft ook een effect op andere domeinen,



zoals mobiliteit – door het geleidelijke verdwijnen van de loketten van vervoersmaatschappijen (bijvoorbeeld in stations) en hun vervanging door digitale zuilen –, bankdiensten en gezondheidszorg. Hoeveel gedecentraliseerde fysieke diensten, bankkantoren, ziekenfondsen of postkantoren zijn er zo niet gesloten? Dat draagt allemaal bij aan een leegloop van onze steden en het platteland, een hoger sociaal isolement van individuen en uiteindelijk een ondermijning van de cohesie van onze samenleving.

Er rijzen dan ook wel wat problemen bij die digitale transformatie van de overheidsdiensten en de diensten van heel wat privéondernemingen. Een van de belangrijkste problemen is dat mensen hun **rechten niet opnemen** en, wat Unia vooral aanbelangt, dat **sommige heel kwetsbare groepen potentieel gediscrimineerd** worden.

Op vraag van de staatssecretaris voor Gendergelijkheid, Gelijke Kansen en Diversiteit formuleerde Unia samen met het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting in oktober 2022 een reeks **aanbevelingen**, waaronder:

- › Het wettelijke kader verbeteren door de Belgische antidiscriminatiewetgevingen eenvormig te maken en het criterium 'sociale positie' op te nemen in die wetgevingen.
- › Zonder extra kosten verschillende toegangsmogelijkheden garanderen tot publieke en privé-diensten en, ruimer gezien, tot alle diensten van algemeen belang, zodat geen enkele methode enkel digitaal is.
- › Efficiënte en algemeen toegankelijke alternatieven voor digitale dienstverlening garanderen, zonder extra kosten.
- › Toegankelijke en duidelijk vermelde fysieke loketten behouden en begeleiding bieden aan personen die problemen ervaren.

- › De digitale toegankelijkheid verbeteren door digitale tools, toegang tot het internet en steun bij het verwerven van digitale vaardigheden vlotter beschikbaar te maken voor de kwetsbaarste groepen.

Personen met een handicap

Unia vraagt in haar [tussentijdse evaluatie van het federaal actieplan handicap](#) om bij de modernisering van de openbare dienstverlening ook rekening te houden met de **digitale kloof** (14 meldingen die Unia in 2022 ontving had specifiek betrekking op de digitale kloof). Als we de toegang tot rechten, premies en diensten altijd meer digitaal laten verlopen, dreigen mensen ze te mislopen en nog verder in problemen te geraken. Volgens [Statbel](#), het Belgische statistiekbureau, ligt het percentage mensen die thuis geen toegang hebben tot het internet drie keer hoger bij mensen met een ernstige handicap. 81% van de mensen met een ernstige handicap gebruikte de afgelopen drie maanden internet, tegenover 95% van de totale bevolking.

De verdere modernisering van de openbare dienstverlening mag niet ten koste gaan van deze kwetsbare doelgroepen. Een van de aanbevelingen die Unia doet in haar [tussentijdse evaluatie van het federaal actieplan handicap](#) is om voor mensen die niet geconnecteerd zijn een daadwerkelijke **niet-digitale toegangspoort** te (blijven) voorzien. Daarnaast moeten overheden ervoor zorgen dat alle digitale toepassingen ook toegankelijk zijn voor personen met een handicap. De omzetting van de [Europese toegankelijkheidsrichtlijn](#) – in overleg met de organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen – is een van de maatregelen uit het federaal actieplan (hoofdmaatregel 89).

Terwijl de richtlijn voorziet dat de lidstaten maatregelen kunnen invoeren die verder gaan dan de

vastgelegde minimumeisen, vreest Unia dat de meeste overheden in België hebben gekozen voor een **minimalistische omzetting** van de richtlijn met behoud van de verschillende uitzonderingen en voorziene termijnen. Zo zouden micro-ondernemingen die producten en diensten leveren vrijgesteld worden van het naleven van de nieuwe vereisten. Dat dreigt het effect van de richtlijn aanzienlijk te verminderen. Bovendien kunnen niet-toegankelijke producten die vóór 2025 op de markt zijn gebracht nog 20 jaar lang in gebruik blijven, dus potentieel tot 2045!

De toegankelijkheidseisen moeten slechts worden toegepast voor zover ze **geen onevenredige last** uitmaken voor de betrokken overheidsinstantie. Dit concept van onevenredige last roept echter veel vragen op in het kader van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Volgens het VN-Comité dat toeziet op de uitvoering van dit Verdrag, is de verplichting om toegankelijkheid te waarborgen immers onvoorwaardelijk. Dit impliceert dat belemmeringen voor de toegang tot bestaande objecten, voorzieningen, goederen en diensten die bedoeld zijn voor of openstaan voor het publiek, geleidelijk en systematisch moeten worden weggenomen. Daarom kan de overheid die de toegankelijkheid moet waarborgen, zich hier niet van vrijpleiten door de last die dit met zich meebrengt aan te voeren.

Bovendien maakt Unia zich zorgen over wie de evaluatie van de

toegankelijkheidseisen zal opvolgen. Voor mensen met een beperking is het belangrijk om een **duidelijk zichtbaar en onafhankelijk aanspreekpunt** te hebben. Dit aanspreekpunt moet in verschillende bevoegdheidsdomeinen kunnen optreden en over voldoende personele en financiële middelen beschikken. Bovendien moet het actief samenwerken met representatieve organisaties van personen met een handicap.



Digitale identiteitsapp

Digitale toegankelijkheid is een basisrecht, ook voor mensen met een beperking. Smartphones zijn vandaag uitgerust met allerlei slimme toegankelijkheidssnufjes. Toch worstelen slechtzienden, blinden en ouderen vaak nog met mobiele apps. Het gebruiksgemak kan beter, maar sommige apps zijn voor hen helemaal onbruikbaar. Bijvoorbeeld wanneer zo'n app niet overweg kan met de ingebouwde schermlezer (voor blinden) of wanneer de knoppen en teksten niet te vergroten zijn.

Roel Van Gils, expert digitale toegankelijkheid (Eleven Ways): "Dat is extra jammer als je bedenkt dat apps van supermarkten, banken, overheden... de zelfstandigheid van mensen met een beperking juist een enorme boost kan geven. Daarom gaat Europa app-toegankelijkheid vanaf 2025 verplicht maken voor heel wat private sectoren. Voor de overheid is het vandaag al verplicht".

Unia opende in 2022 een dossier over de digitale identiteitsapp Itsme, die niet toegankelijk was voor blinde en slechtziende gebruikers. Daardoor konden personen met een visuele handicap de applicatie, die onder meer dient om in te loggen op het digitaal portaal van talloze private en overheidsinstanties, niet gebruiken zonder de hulp van een ziende derde.

Na lang aandringen kon Unia de ontwikkelaar van de identiteitsapp ertoe bewegen

om de toegankelijkheidsproblemen aan te pakken. De oplossing werd getest en goedgekeurd door een groep blinde en slechtziende gebruikers, die allen bij Unia melding hadden gedaan, en door externe toegankelijkheidsexperten van AnySurfer en Eleven Ways.

De Itsme-app is voortaan compatibel met de VoiceOver-functie van iOS. Blinde en slechtziende iPhone-gebruikers kunnen zodoende volledig autonoom gebruik maken van de digitale applicatie. Omdat bepaalde veiligheidsgaranties ontbreken, kon deze oplossing nog niet worden geïmplementeerd voor het besturingssysteem Android. Blinde en slechtziende Android-gebruikers hebben bij de installatie van de identiteitsapp nog altijd eenmalig de hulp nodig van een ziende derde. Nadien kunnen ze de applicatie wel zelfstandig gebruiken.

Unia vraagt de ontwikkelaar van de identiteitsapp om de evoluties inzake veiligheid van de Android-technologie nauwgezet te blijven opvolgen. Door de applicatie op termijn ook compatibel te maken met de TalkBack-functie, zullen Android-gebruikers de identiteitsapp ook geheel autonoom kunnen gebruiken. Ook van de nieuwe spelers in de markt wordt verwacht dat ze alles op alles zetten om hun producten zodanig te ontwerpen dat ze voor iedereen toegankelijk zijn.

Inclusieve gezondheidszorg

We maken in België allemaal gebruik van dezelfde gezondheidszorg. Toch blijkt dat niet iedereen op gelijke manier toegang heeft tot die gezondheidszorg. Unia ontving in 2022 **190 meldingen** over mogelijke vormen van **racisme en discriminatie in de gezondheidszorg**. Op basis daarvan werden **40 dossiers** geopend.

Een van de strategische doelstellingen van het [nationaal actieplan tegen racisme](#) is om een inclusief gezondheids- en welzijnsbeleid te voeren. Concreet betekent dit dat de gezondheidszorgsector voor alle personen optimaal toegankelijk is, ongeacht origine, handicap, seksuele oriëntatie... Unia werd in dit verband aangeduid om aanbevelingen te ontwikkelen voor zorgpersoneel, met goede praktijken voor de omgang met personen met een migratieachtergrond (actievoorstel 71). Daarnaast zal Unia gepromoot worden bij interculturele bemiddelaars en ziekenhuisnetwerken zodat slachtoffers van discriminatie weten waar ze terecht kunnen (actievoorstel 75).

LGBTI+ personen botsen in de gezondheidszorg nog vaak op vooroordelen en discriminatie. Meer aandacht voor de specifieke noden van deze groep kan zorgen voor een doeltreffender welzijns- en gezondheidsbeleid. Door de uitsluitingscriteria om **bloed en plasma te doneren** aan te passen aan recente epidemiologische bevindingen, krijgen ze meer perspectief om zelf ook bij te dragen aan de Belgische bloedbanken. Unia blijft hierover meldingen ontvangen en [vraagt om de uitsluitingscriteria te herzien en om de uitsluitingsstermijnen te verkorten of af te schaffen](#), zoals ook in andere landen gebeurt.

De opflakking van het [apenpokkenvirus](#) in de zomer van 2022 deed er even voor vrezden dat we opnieuw in een periode zouden terechtkomen waarin homoseksuele mannen met de vinger worden gewezen zoals tijdens de aidsepidemie in de jaren '80. Hoewel de overheid en de media er hebben over gewaakt om stigmatisering in hun communicatie te vermijden, blijft waakzaamheid vereist. Eén misstap of de geringste dubbelzinnigheid kunnen de meest extreme vooroordelen voeden en ten koste gaan van echte preventie. Unia ontving hierover een tiental meldingen in 2022.

Net zoals het COVID-19-virus zich niet beperkte tot China en iedereen kan treffen ongeacht de nationaliteit of origine, trekt ook het apenpokkenvirus zich niets aan van seksuele oriëntatie. In plaats van zondebokken aan te duiden, moeten we werken aan een **doeltreffend en coherent vaccinatiebeleid** dat in de eerste plaats de meest kwetsbaren en de zorgverstrekkers beschermt. In die zin is het een gemiste kans dat veel Belgische homoseksuele mannen hun toevlucht hebben moeten zoeken tot Frankrijk of Nederland om zich te beschermen.

Wat nog altijd beter is dan naar een kwakzalver gestuurd te worden om je seksuele oriëntatie te veranderen. Een praktijk die vandaag ook in België nog altijd wordt toegepast en die op zich al een inbreuk vormt op de antidiscriminatiewetgeving en de patiëntenrechten. Op advies van Unia werden **conversietherapieën** in november 2022 door de staatssecretaris voor Gendergelijkheid, Gelijke Kansen en Diversiteit ook nog eens expliciet bij wet verboden. Conversietherapieën worden in de wettekst gedefinieerd als praktijken waarbij LGBTI+ personen psychologisch of fysiek onder druk gezet worden om hun seksuele oriëntatie, genderidentiteit of genderexpressie te onderdrukken of te veranderen.

Covid Safe Ticket

In maart 2020 begon België de strijd tegen het virus met een algemene lockdown. De bijhorende beperkingen, eerst nog algemeen en daarna partieel, tastten de individuele vrijheden (vrijheid van verplaatsing, recht om te betogen, eerbiediging van het privé-leven, vrijheid van vergadering en vereniging...) en de collectieve rechten aan. De vaccins brachten respijt en de overheden zochten naar een nieuw evenwicht tussen individuele vrijheden respecteren en de gezondheidszorg vrijwaren: het Covid Safe Ticket (CST) was geboren en werd al snel breed uitgerold. In 2022 ontvingen we nog **63 meldingen** over het CST (op een totaal van 1.098 COVID-19-gerelateerde meldingen in 2022).

Was het CST het enige instrument om de toegang tot dienstverlening of tot arbeid te regelen? Werd de onvoorwaardelijke toegang tot deze sectoren ook werkelijk gegarandeerd? En zo niet, waren degenen die onwettig werden geweigerd in staat hun rechten te doen gelden? Unia deed in 2022 onderzoek naar de lessen uit de ervaringen met het CST. Want we mogen niet vergeten dat restrictieve en stigmatiserende maatregelen kunnen leiden tot aanzienlijke schendingen van mensenrechten, met een groter effect op mensen in kwetsbare situaties.

Een van de maatregelen die in het federaal actieplan handicap worden opgenomen, is het waarborgen van het recht op **ondersteuning door tolken Vlaamse of Frans-Belgische gebarentaal** in de gezondheidszorg (bijkomende maatregel 4). Unia betreurt dat de implementatie hiervan pas gepland is voor 2024. In haar rapport uit 2019 over een betere toegankelijkheid van ziekenhuizen voor dove en slechthorende personen deed Unia al heel wat aanbevelingen op dit vlak en Unia blijft hierover meldingen ontvangen. De praktijken in ziekenhuizen lopen sterk uiteen en er zijn nog veel vragen over de betaling van tolkkosten.

Unia drong er bij de federale overheid op om snel een omzendbrief op te stellen met duidelijke richtlijnen over het recht op tolken gebarentaal in ziekenhuizen. Dit punt zou ook op de agenda van een Interministeriële Conferentie moeten worden gezet. Unia stelt haar expertise ter beschikking van de minister van Volksgezondheid zodat de uitvoering van deze maatregel uit het actieplan kan doorgeproken worden. We vinden het ook belangrijk om organisaties te raadplegen die dove mensen vertegenwoordigen (Doof Vlaanderen en de Fédération Francophone des Sourds de Belgique). ■

Toekomstperspectief voor Unia



Didier Boone, diensthoofd van de dienst Preventie bij Unia, vertelt waarom de preventieve aanpak zo belangrijk is voor Unia. En voor de maatschappij.

Hoe raar het ook klinkt: het bespaart Unia werk. Want er is echt een rechtstreekse koppeling te maken. Hoe beter we aan preventie doen, hoe **minder meldingen** we te verwerken krijgen. Meldingen behandelen is zeer arbeidsintensief, dus daar zit veel winst in. Plus, meldingen

geven niet altijd de verhoopte uitkomst. Maar de echte winst zit natuurlijk op het maatschappelijk niveau.

De **economische kost van discriminatie is groot**. We missen een enorm potentieel door discriminatie toe te laten in selec-

tieprocessen (denk daarbij ook aan de groeiende invloed van artificiële intelligentie), door werkplekken waar discriminatie kan gedijen, door werknemers die op het werk uit de boot vallen door een gebrek aan aanpassingen... Vaak kan je daarbij een rechtstreekse link maken met **welzijn op het werk**.

Discriminatie heeft een **hoge menselijke kost** die niet altijd in rekening wordt gebracht. Vaak gaat het om ervaringen die diepe sporen nalaten en een grote impact hebben op iemands verdere parcours. Onze dienst Bescherming wil meer aandacht voor de vele bijwerkingen van discriminerende ervaringen: verlaagd zelfvertrouwen, vertekend zelfbeeld, posttraumatische stress, het gevoel er niet bij te horen, met soms als risico dat mensen zich buiten de samenleving stellen en in extremen vervallen.

Denk aan het experiment van Jane Elliot in de jaren zestig waarbij ze een klas voorloog dat kinderen met een bepaalde kleur van ogen superieure eigenschappen hebben. Deze kinderen gingen effectief ook beter presteren. Terwijl de andere kinderen zich inferieur opstelden en slechter presteerden. Wat ook een grote impact had op hun welzijn. Naast de economische kost is er dus ook de welzijnskost, de kost van het herstel. Door discriminatie te voorkomen kunnen we proberen om deze kosten in te dijken.

Als organisatie die dag in dag uit bezig is met de strijd tegen discriminatie zijn we soms zelf verwonderd hoe ver die vervreemding kan reiken. Helaas komt dat niet tot uiting via cijfers. Wanneer gelijkheid niet wordt gegarandeerd en mensen hun rechten niet kunnen opnemen, krijg je een systemisch probleem met vaak een verscherping van de tegenbeweging als reactie. Kijk naar de situatie met jongeren van Noord-Afrikaanse origine in Brussel. Iedereen moet zich kunnen herkennen in het beleid. Dat maakt een samenleving.

Welk aanbod heeft Unia voor organisaties die hierrond willen werken?

We blijven sterk inzetten op onze **lokale aanwezigheid**. Een aantal collega's nemen een lokaal ambassadeurschap op en krijgen zo de opdracht en de mogelijkheid om lokale actoren te ondersteunen en mee beleid uit te tekenen dat ten goede komt aan burgers. Unia biedt een ondersteuningsaanbod op maat aan. Waar kunnen we op hun vraag een klein zetje geven dat het verschil kan maken?

Zo bieden we **trainingen aan voor professionals** in het kader van arbeidsrelaties. Daarbij richten we ons specifiek op hr-medewerkers, leidinggevers, middenmanagement en topmanagement. Zij kennen de organisatie van binnen uit en zijn zelf actor van de verandering binnen hun organisatie. Tellen we daarbij onze expertise op, dan komen we tot een grote winst. En onrechtstreeks bereiken we zo ook de mensen op de werkvloer.

We hebben in ons trainingsaanbod ook aandacht voor het omgaan met diversiteit. Vertrekkend van concrete situaties in de eigen werking van organisaties en ondernemingen. We hechten daarom veel belang aan voorbereidende gesprekken, om voeling te krijgen met

de specifieke context van de organisatie.

Welke impact zal de terugtrekking van Vlaanderen uit Unia hebben op het aanbod?

Het is niet evident om dat nu al in te schatten. Uiteraard blijven we in Vlaanderen werken rond **federale materies**, met als belangrijkste vooroordelen te bestrijden om haatspraak en haatmisdrijven te voorkomen. En langs **Franstalige kant** blijven we sterk inzetten op **geregiionaliseerde materies als huisvesting en onderwijs**.

Maar Unia blijft haar **expertise ook aan Vlaamse actoren aanbieden**. Wie een beroep wil doen op ondersteuning en training blijft welkom. Er is geen monopolie op die markt. We hebben altijd goed samengewerkt met verschillende diensten van de Vlaamse overheid. We zijn zeker bereid om dit verder te zetten. Alleen kijken we voor de Vlaamse bevoegdheden in eerste instantie naar het nieuw opgerichte Vlaams Mensenrechteninstituut. We zijn benieuwd naar het aanbod dat zij zullen uitwerken. En uiteraard kunnen Vlaamse actoren ook gebruik blijven maken van onze online opleidingstool eDiv. ■

Bijlagen

Meldingen en dossiers

We spreken van een melding wanneer iemand die zich gediscrimineerd voelt, contact opneemt met Unia. Als Unia bevoegd is, openen we een dossier. Het gaat om mogelijke discriminatie, haatspraak of haatmisdrijven. Meer informatie over [onze aanpak](#) vind je op onze website.

Hieronder geven we een overzicht van de meldingen en dossiers van Unia in 2022 voor het domein goederen en diensten. Raadpleeg de katern 'Unia als gelijkheidsorgaan' voor meer cijfers en trends van de voorbije jaren.

Meldingen en dossiers goederen en diensten - per regio



Dossiers goederen en diensten - per sector

	Aantal dossiers
Huisvesting	257
Bankdiensten	50
Vervoer	48
Openbare diensten	44
Gezondheid en hulpverlening	40
Andere goederen en diensten	34
Handel	31
Horeca	24
Totaal	528

**Dossiers goederen en diensten -
per discriminatiecriterium**

	Aantal dossiers
'Raciale' criteria	185
Handicap	153
Vermogen	128
Gezondheidstoestand	41
Leeftijd	30
Andere criteria	28
Seksuele oriëntatie	18
Geloof of levensbeschouwing	11
Totaal	594

**Dossiers diverse activiteiten -
per discriminatiecriterium**

	Aantal dossiers
Handicap	37
'Raciale' criteria	36
Geloof of levensbeschouwing	9
Andere criteria	4
Gezondheidstoestand	4
Seksuele oriëntatie	2
Leeftijd	2
Vermogen	1
Totaal	95

Dossiers diverse activiteiten - per subdomein

	Aantal dossiers
Sociocultureel	79
Andere activiteiten	8
Politiek	2
Economisch	1
Totaal	90

Jaarverslag 2022 – Toegankelijke diensten voor iedereen
Brussel, mei 2023

Uitgever:

Unia, Interfederaal Gelijkekansencentrum
Victor Hortaplein 40 (bus 40), 1060 Brussel
T +32 (0)2 212 30 00

Redactie: Unia

Eindredactie: Unia

Vertaling: Martine Wezenbeek

Grafisch concept en opmaak: StudiOrama.be

Foto's: François De Heel, Unia

Druk: Bulckens

Verantwoordelijke uitgever: Els Keytsman

Ce rapport est aussi disponible en français.

Dieser Bericht ist auch auf Deutsch verfügbar.

Je kan deze publicatie terugvinden op www.unia.be in de rubriek 'Publicaties & Statistieken'. Lees je liever op papier? Op de publicatiepagina van dit jaarverslag kan je een gedrukte versie aanvragen, via de knop 'Bestel gedrukte versie'. We bezorgen je dan een gratis exemplaar; alleen voor grote hoeveelheden of een expreszending kunnen portokosten worden aangerekend.

Tenzij we het anders hebben vermeld, is de informatie uit dit jaarverslag vrij van rechten. Je mag dus deze informatie kosteloos en met bron- en auteursvermelding voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden gebruiken. Als je informatie (teksten, foto's, beelden, ...) wilt reproduceren, verspreiden of op een andere manier ter beschikking stellen, contacteer dan eerst Unia via het contactformulier op info@unia.be.

Unia
Victor Hortaplein 40 (bus 40)
1060 Brussel
T +32 (0)2 212 30 00
www.unia.be



unia.be    