

Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage

Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* houdt zich bezig met het bestrijden en voorkomen van discriminatie. Discriminatie betekent letterlijk 'ongeoorloofd onderscheid maken'. Discriminatie is het maken van onderscheid tussen mensen op basis van argumenten die er niet toe doen en die dus niet objectief of redelijkerwijs verklaard kunnen worden. Er zijn heel wat gronden waarop men gediscrimineerd kan worden. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, leeftijd, burgerlijke staat, geslacht, seksuele voorkeur handicap, fysieke eigenschappen, huidige of toekomstige gezondheid of op welke grond dan ook is verboden volgens de grondwet.

De nieuwe antidiscriminatiewet is een algemene wetgeving die op zeer veel groepen van toepassing is en uitwerking heeft over zowat het ganse maatschappelijk leven (werken, afsluiten van contracten, toegang tot gebouwen, onderwijs, ...)

Personen die doof, slechthorend of doof geworden zijn en die zich ongelijk behandeld voelen - omdat men bijvoorbeeld geen redelijke aanpassing¹ op de werkvloer krijgt, of omdat men wordt geweigerd voor een sollicitatie, of omdat men een examen maar op één manier kan doen, of omdat men wordt geweigerd voor het volgen van een opleiding, of... - kunnen dit melden bij het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage*. Bovendien zoekt het *Meldpunt* - waar mogelijk - samen met de cliënt naar een oplossing van de ongelijke behandeling. Er wordt samengewerkt met Juridische Steunpunten en Antidiscriminatiebureaus.

Een handicap komt vooral tot uiting in relatie met de omgeving, binnen een bepaalde context. De relatie tussen mensen heeft een persoonlijk karakter. Dit heeft tot gevolg dat het niet altijd duidelijk is waarom bijvoorbeeld iemand geweigerd wordt voor het volgen van een opleiding. Hierdoor is het soms moeilijk om te bewijzen dat er sprake is van discriminatie. Om hieraan te verhelpen heeft de wetgever de bewijslast verdeeld.

In bepaalde gevallen zal het volstaan dat bijvoorbeeld de opleidingsmentor statistische gegevens of praktijktests voorlegt. Wanneer echter blijkt dat deze opleidingsmentor systematisch personen die doof, slechthorend of doofgeworden zijn weigert ontstaat het

¹ **Wat zijn redelijke aanpassingen?** Het ontbreken van redelijke aanpassingen wordt beschouwd als een vorm van discriminatie. Er bestaat echter nog veel discussie over de juiste inhoud van dit begrip. De wet zegt hierover dat alle aanpassingen die geen onevenredige belasting met zich meebrengen of waarvan de belasting in voldoende mate gecompenseerd wordt door bestaande maatregelen (vb. subsidie) als redelijk beschouwd mogen worden. Enkele voorbeelden. Aangezien de heer X doof is dienen enkele aanpassingen uitgevoerd te worden op de werkvloer. Zo heeft hij een gebarentolk nodig voor het bijwonen van de vergaderingen en dient men traag en duidelijk te praten en indien nodig pen en papier te gebruiken om orders mee te delen. De gebarentolk kan terugbetaald worden door het Vlaams Fonds en mag dus geen bezwaar vormen. Ook het duidelijk articuleren en gebruikmaken van pen en papier is een zeer redelijke vraag.

Mevrouw Y is eveneens doof. Onverwacht gaat zij naar een spreekbeurt en klaagt de organisatie aan omdat de lezing zonder gebarentolk niet te volgen was. Aangezien zijzelf vooraf geen melding had gedaan dat zij doof is en nood heeft aan een gebarentolk kan men de organisatie niets verwijten. Het zou een verregaande vraag betekenen om alle lezingen in het land steeds te ondersteunen via een gebarentolk. Het zou natuurlijk wel mooi zijn!

vermoeden dat het enige motief voor de weigering de handicap is. In dit geval kan er sprake zijn van discriminatie. Op dat moment zal het aan de opleidingsmentor zijn om aan de hand van objectieve feiten te bewijzen dat dit niet het geval is.

Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* raadt wel aan om vooraleer juridische stappen te ondernemen alle bemiddelingspogingen uit te putten.

Doelstelling

- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* heeft als doel discriminatie op grond van een auditieve handicap in het openbaar te brengen en te bestrijden.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* zal een klacht over of melding van discriminatie registreren. Het registreren (uiteraard met toestemming van de cliënt) is van belang om een betere kijk te krijgen op de obstakels die dove, slechthorende en doof geworden personen in de praktijk ontmoeten.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* zal deze gegevens melden aan 1) de vzw Fevlado, een organisatie die de belangen van doven en slechthorenden behartigt, en 2) de overheid. Door deze informatie is het mogelijk om politieke druk uit te oefenen.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* neemt de klacht in behandeling en maakt in overleg een stappenplan (zie werkwijze).

Wat doet het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* naar aanleiding van klachten?

- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* streeft ernaar dat klachten op zorgvuldige wijze worden behandeld, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van zowel cliënt als tegenpartij.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* hanteert als uitgangspunt bij klachtbehandeling dat de klacht op een ‘laag’ niveau moet worden afgehandeld. Partijen zijn niet gebaat bij escalatie.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* houdt een registratie bij van alle klachten die bij het *Meldpunt* worden ingediend en signaleert op deze wijze tendensen op het gebied van discriminatie.

Wat doet het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* niet?

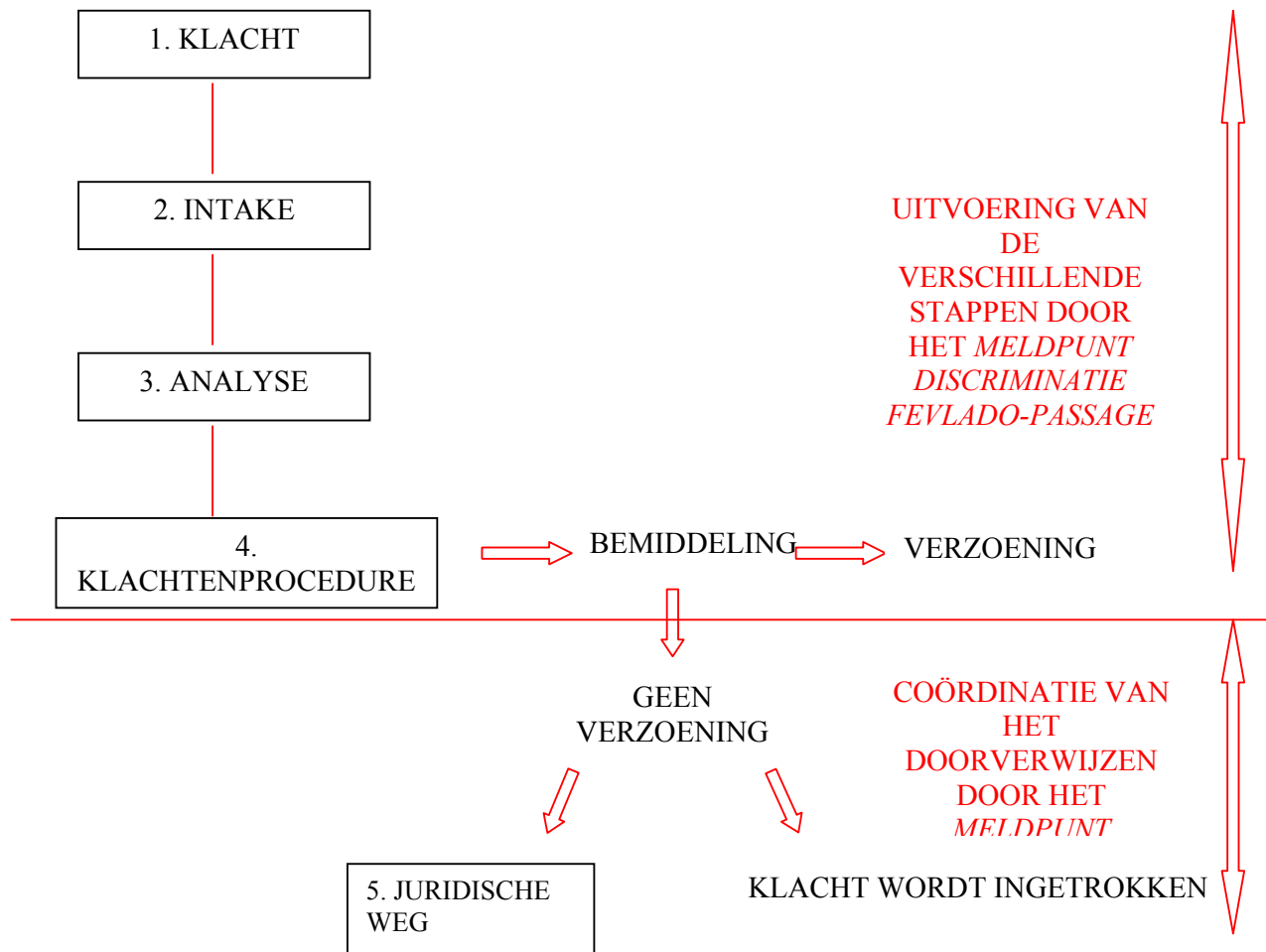
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* heeft geen advocaten in dienst en kan dus geen rechtszaak aanspannen. Indien nodig, zal het *Meldpunt* de cliënt naar een advocaat doorverwijzen.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* kan geen schadevergoeding toekennen. Indien men schadevergoeding wenst, dient men een juridische procedure te starten. Het *Meldpunt* verwijst de cliënt dan naar een advocaat door.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* neemt geen anonieme klachten in behandeling. Alleen bij uitzondering kunnen klachten anoniem worden behandeld, zoals bv. bij bedreiging, wanneer er een cumulatie van klachten is of wanneer het werk in het gedrang komt (vooral tijdens de proefperiode).
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* is terughoudend met het inschakelen van de media. Slechts bij hoge uitzondering en bij principiële zaken zal het *Meldpunt* de

- media inschakelen. Er wordt een balans opgemaakt van de voordelen en de nadelen bij het inschakelen van de media.
- Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* neemt geen klachten in behandeling wanneer het feit waarover geklaagd wordt zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan. Wanneer de persoon moeilijkheden blijft hebben door wat in het verleden is gebeurd, is er eerder psychologische begeleiding nodig. Het *Meldpunt* kan daarin helpen via doorverwijzing.

Werkwijze

Het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* geeft advies, bemiddelt, begeleidt. Als men een klacht indient, wordt de zaak in behandeling genomen. Dit gaat volgens een vastgelegde procedure. Na een intakegesprek, waarin men vertelt wat er is gebeurd, onderzoekt het *Meldpunt Discriminatie Fevlado-Passage* de klacht (analyse). Er wordt gekeken of het hier al dan niet om discriminatie gaat. Vervolgens wordt in samenspraak met de cliënt een bemiddelingstraject uitgewerkt (klachtenprocedure). Wanneer een bemiddeling geen positief resultaat biedt kan worden overgegaan tot een juridische procedure. Indien nodig, zal het *Meldpunt* de cliënt verwijzen naar een advocaat of andere instantie en coördineert het de doorverwijzing.

Schema



1. KLACHT : de klacht kan mondeling, telefonisch, per brief, per fax, per e-mail, ... gemeld worden. Het discriminatoire gedrag of beleid waarover geklaagd wordt, is de klager persoonlijk overkomen of de klager is hiervan getuige geweest. De klacht betreft dus steeds één of meerdere **concrete** feiten.

2. INTAKE : Om de klacht in behandeling te kunnen nemen, heeft het *Meldpunt* een zo volledig mogelijke omschrijving nodig van wat zich heeft voorgedaan: **wat** is er gebeurd, **wanneer** heeft het zich voorgedaan, **wie** was er bij het voorval betrokken en wat is de **frequentie** hiervan (eenmalig? regelmatig)?

3. ANALYSE : Nadat het *Meldpunt* de benodigde informatie heeft verkregen (**wat**, **wanneer**, **wie en frequentie**), wordt in team bepaald of het *Meldpunt* de klacht in behandeling kan nemen en welke stappen ondernomen kunnen worden (**hoe**). Dit verschilt uiteraard per klacht en zal in goed overleg met de cliënt plaatsvinden.

Het *Meldpunt* vraagt aan de cliënt een machtigingsformulier in te vullen. Hiermee wordt het *Meldpunt discriminatie Fevlado-Passage* de toestemming gegeven om persoonsgegevens te gebruiken voor de behandeling van de klacht.

Indien blijkt dat de klacht niet valt onder de door het *Meldpunt* gehanteerde wetgeving (antidiscriminatiewet) wordt de klacht afgesloten. Desgewenst wordt de cliënt dan verwezen naar een andere instantie of verder geholpen door het *Meldpunt discriminatie Fevlado-Passage*, maar niet onder het stappenplan discriminatie.

4. **KLACHTENPROCEDURE** : De sociaal medewerker van het *Meldpunt* vraagt om een gesprek met de tegenpartij en maakt hiervoor een afspraak per brief. Deze brief wordt, **na goedkeuring door cliënt**, naar de tegenpartij gestuurd. De tegenpartij wordt verzocht een antwoord te geven binnen de 3 weken.

Het gesprek is een soort **bemiddeling** om te zien of er zich hier geen misverstanden hebben voorgedaan, wat wegens een slechte communicatie bij doven en slechthorenden vaak gebeurt. Het door de cliënt aangemelde discriminatoire optreden van de tegenpartij kan berusten op een “onduidelijkheid” zodat men niet over directe discriminatie kan spreken. Belangrijk is steeds te peilen naar de **duidelijkheid van de situatie**. Vervolgens wordt gekeken of er een **verzoening** kan plaatsvinden en hoe dit zich verder kan ontwikkelen.

Het uitgangspunt van het *Meldpunt discriminatie Fevlado-Passage* bij het behandelen van klachten is het principe van woord en wederwoord. Dit betekent dat het *Meldpunt* naast het relaas van de cliënt de tegenpartij in de gelegenheid stelt zijn of haar zienswijze te geven.

5. **JURIDISCHE WEG** : Indien de tegenpartij niet bereid is mee te werken en er sprake is van discriminatie, wordt er gekeken hoe de cliënt verder kan geholpen worden.

Er zijn dan voor de cliënt 2 mogelijkheden.

1. De cliënt **seponeert de klacht**.

2. De cliënt zet een **juridische procedure** in gang. De sociaal medewerker van het *Meldpunt discriminatie Fevlado-Passage* zal de cliënt doorverwijzen, maar blijft de **doorverwijzing coördineren**. De cliënt kan een advocaat raadplegen met de opdracht om een gerechtelijke procedure te starten. Dit kan een spontane en logische beslissing zijn, maar is daarom niet altijd evident of aangewezen. Naast de advocaat zijn er nog tal van organisaties die (al dan niet gratis) rechtshulp (‘juridische eerstelijnsbijstand’) kunnen aanbieden. Men kan zich bijvoorbeeld wenden tot het OCMW, tot de vakbond of mutualiteit. Ook in justitiehuisen kan men terecht. Wie over weinig of geen inkomen beschikt kan via het bureau voor juridische bijstand een beroep doen op een zogenaamde pro deo advocaat. Deze kan bovendien ook een procedure voeren tot het bekomen van gratis rechtsbijstand.

Het *Meldpunt discriminatie Fevlado-Passage* zorgt ervoor dat de cliënt **voldoende informatie** krijgt zodat hij/zij niet voor verrassingen komt te staan wat betreft de kosten van de juridische procedures.

Tot slot

Het *Meldpunt* streeft naar een objectieve beoordeling van de feiten. Het *Meldpunt* neemt niet ‘alles voor waar aan’ en neemt geenszins van tevoren een standpunt in. Het komt namelijk regelmatig voor dat de versies van cliënt en tegenpartij elkaar tegenspreken. Dat gebeurt omdat de manier waarop beide partijen naar de situatie kijken sterk kan verschillen. Iedereen heeft een eigen waarheid. Om deze reden worden beide partijen in de gelegenheid gesteld hun verhaal te doen (**bemiddeling**).