

Oordeel 2024-6 van 5 september 2024

Zaak 2024-0011

Indiener klacht: [...]

Verweerder: VDAB



Inhoud

Procedure.....	3
Feiten	4
Standpunt indiener klacht.....	5
Standpunt verweerder	6
Beoordeling door de Geschillenkamer	7
I. Directe discriminatie en intimidatie	7
A. Algemene beginselen.....	7
1. Directe discriminatie	8
2. Intimidatie	9
B. Minder gunstige behandeling of ongewenst gedrag.....	10
C. Oorzakelijk verband	10
II. Behandeling van de discriminatieklacht.....	11
Oordeel van de Geschillenkamer	14
Aanbevelingen van de Geschillenkamer	14



De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Sarah Lambrecht, bijzitter Eva Brems en bijzitter Koen Lemmens, bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 21 maart 2024.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 23 mei 2024. De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 23 april 2024
- het antwoord van de indiener van de klacht van 5 mei 2024
- het antwoord van de verweerder van 23 mei 2024

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 5 juli 2024.

De indiener van de klacht was aanwezig en werd bijgestaan door [...], psycholoog bij Sonja Erteejee. Hij kreeg ook bijstand van een tolk Frans-Nederlands. De verweerder werd vertegenwoordigd door haar klachtenmanager, [...], en advocaten D. Degreef en E. Vandenput.

Tijdens de hoorzitting werd over een aantal aspecten bijkomende toelichting gevraagd aan de verweerder.

Deze heeft de gevraagde informatie op 22 juli 2024 bezorgd. De indiener van de klacht heeft op 6 augustus 2024 laten weten dat hij geen bijkomende informatie wenste over te maken. Vervolgens heeft de Geschillenkamer de debatten gesloten en de zaak in beraad genomen.





Feiten

De indiener van de klacht volgde een opleiding tot buschauffeur bij de VDAB.

Van 13 april 2023 tot en met 2 mei 2023 volgde hij praktijklessen voor manoeuvres in een opleidingscentrum van de verweerder. De indiener van de klacht stelt dat hij recht had op 5 volle dagen les, maar dat de instructeur steeds slechts een halve dag les gaf en zelfs één dag afwezig was. De indiener van de klacht slaagde niet in zijn examen manoeuvres en diende hierna, op 9 mei 2023, een klacht in tegen de instructeur omdat hij meende dat hij onvoldoende opleiding had gekregen en het lessenrooster niet correct gevolgd werd.

Daaropvolgend erkende de verweerder dat de opleiding van de indiener van de klacht niet volledig volgens de planning was verlopen zodat de indiener van de klacht de kans kreeg om lessen te volgen in een ander opleidingscentrum. Hij startte daar op 21 juni 2023. De lessen verliepen in een onaangename sfeer en de indiener van de klacht stelt dat hij onder andere volgende opmerking moest slikken: “Ik ken dat wel zo een mensen die hier komen met de boot. Jullie komen hier naar ons land. Ga terug naar je eigen land.”

Op 26 juni 2023 slaagde de indiener van de klacht in zijn praktijkexamen manoeuvres waardoor hij mocht starten met zijn praktijklessen op de openbare weg. De indiener van de klacht stelt dat zijn instructeur tijdens de begeleide oefenritten ofwel riep, ofwel met zijn hoofd op zijn armen leunend, half slapend, les gaf.

Op 30 juni 2023 werden de praktijklessen stopgezet. De indiener van de klacht was erg teleurgesteld dat hij daardoor nooit de kans heeft gekregen zijn examen op de openbare weg af te leggen. Hij diende hierover een interne klacht in bij de verweerder. De conclusie van de verweerder was dat de beslissing tot stopzetting correct werd genomen volgens de richtlijnen van de VDAB. De opleiding werd volgens de verweerder enkel stopgezet omdat de rijtechniek nog niet voldoende was en er een nog te beperkt verkeersinzicht was.

De klacht werd op 21 maart 2024 aan de Geschillenkamer bezorgd.





Standpunt indiener klacht

De indiener van de klacht voert aan dat hij een ontoereikende opleiding tot buschauffeur bij de VDAB heeft genoten, het doelwit is geweest van racistische opmerkingen, en dat zijn opleiding uiteindelijk buiten zijn wil is stopgezet. Hij meent dat deze behandeling werd ingegeven door zijn afkomst, nationale of etnische afstamming, zogenaamd ras en huidskleur.

Hij houdt voor dat hij, na een eerste opleiding die minder dan de helft van de voorziene uren duurde, klacht indiende tegen de eerste instructeur. De verweerder bood hem een alternatieve opleiding aan bij een tweede instructeur. De indiener van de klacht merkt op dat, bij het begin van de praktijklessen manoeuvres, deze instructeur aangaf bevriend te zijn met de eerste instructeur, en tegen de indiener van de klacht zei: "Ik ken dat wel zo een mensen die hier komen met de boot. Jullie komen hier naar ons land. Ga terug naar je eigen land." Hij zou ook hebben gezegd dat "mensen die met de boot via Spanje naar hier komen Vlaamse jobs afnemen." De sfeer tijdens de lessen zou algemeen onaangenaam zijn geweest.

Wanneer de indiener van de klacht slaagde voor het examen manoeuvres en dus mocht beginnen aan de praktijklessen op de weg, geeft hij aan dat de instructeur ofwel tegen hem riep, ofwel half slapend met zijn hoofd op zijn armen lag. Hij beweert dat de instructeur niet op een respectvolle manier les gaf en hem zo geen kans heeft gegeven een goede chauffeur te worden. Wanneer de indiener van de klacht de instructeur na een week lessen aansprak over het geroep, werd hem verteld dat hij vanaf die namiddag niet meer mocht rijden.

Hij geeft voorts aan recht te hebben gehad op 800km rijden en slechts de helft ervan te hebben kunnen rijden. Hij kon geen gebruik maken van zijn drie kansen om een examen af te leggen op de openbare weg. Hij diende hierover klacht in bij verweerder en kreeg toen te horen dat zijn lessen definitief zouden worden stopgezet, wat ook per mail werd bevestigd. Tijdens een bemiddeling die via de verweerder was georganiseerd, zou de bemiddelaar hem gezegd hebben dat hij niets te zeggen had. De indiener van de klacht vindt dat hij, ondanks zijn motivatie, vanwege zijn afkomst en zijn initiële klacht tegen de eerste instructeur niet correct is behandeld.





Standpunt verweerder

De verweerder beweert dat er geen sprake kan zijn van discriminatie omdat de indiener van de klacht werd behandeld zoals iedere andere cursist in dezelfde situatie. Hiervoor verwijst de verweerder naar de dagelijkse evaluatieformulieren die de instructeur tijdens de tweede opleiding opstelde. Volgens deze documenten was de attitude van de indiener van de klacht perfect in orde: hij was gemotiveerd, positief en steeds ruim op tijd. Zijn vakkennis en vaardigheden zouden echter niet op peil zijn geweest.

Zijn manoeuvres waren goed genoeg om te slagen voor het examen, maar lukten niet altijd. De instructeur zou hebben aangegeven dat de rest van de opleiding zeer moeilijk, zwaar en intensief zou zijn. Op de openbare weg liep het volgens de verweerder inderdaad erg moeilijk. Schakelen zou moeilijk gaan, de indiener van de klacht zou te vaak een verkeerde versnelling kiezen. Afstand houden en de juiste snelheid kiezen lukten niet altijd. Tijdens één van de lessen zou de instructeur hebben moeten ingrijpen tijdens een gevaarlijke situatie op de openbare weg en zou hij de indiener van de klacht daar kordaat op gewezen hebben. Drie dagen later zou de instructeur driemaal hebben moeten ingrijpen: één keer omdat de indiener van de klacht te snel de bebouwde kom binnenreed en dan remde tot hij bijna tot stilstand kwam, en tweemaal om ongevallen te vermijden. De verweerder geeft aan dat het in zulke gevaarlijke situaties niet verwonderlijk is dat de instructeur riep, en dat dit niet persoonlijk was maar kwam vanwege het gevaar van de situatie voor de indiener van de klacht, de instructeur, en andere weggebruikers.

De verweerder geeft aan dat de opleiding is stopgezet op de dag waarop de instructeur driemaal heeft ingegrepen. Deze beslissing werd genomen na een overleg tussen de teamleider, de instructeur en de bemiddelaar waarin werd besloten dat het verkeersinzicht en de rijtechniek/rijvaardigheid van de indiener van de klacht te laag waren om buschauffeur te worden. De verweerder geeft dus aan dat de opleiding van de indiener van de klacht niet werd stopgezet vanwege zijn afkomst, maar wel wegens de volgens haar ontoereikende vakkennis en vaardigheden.





Tijdens de hoorzitting werd aan de verweerder gevraagd bijkomende schriftelijke toelichting te geven over de concrete procedure die werd gevolgd bij de behandeling van de klacht van de indiener. Meer in het algemeen werd ook gevraagd welke algemene klachtenprocedure hij hanteert.

De verweerder bezorgde informatie over zijn klachtenprocedure, de concrete afhandeling van de klacht van de indiener en de HR-procedure wanneer personeelsleden zich niet aan de deontologische code houden. Essentieel is dat voor klachten die betrekking hebben op discriminatie, pesten, of integriteit van de dienstverlening, de centrale klantendienst optreedt, en daarbij terugkoppelt naar de klager en de teamleider van de medewerkers tegen wie een klacht is ingediend. Tegelijk bepaalt het interne reglement dat er binnen een redelijke termijn van 20 dagen een antwoord aan de klager moet worden bezorgd.

Beoordeling door de Geschillenkamer

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming en van intimidatie op grond van deze zelfde kenmerken (I) en of er sprake was van onzorgvuldige klachtbehandeling (II).

I. Directe discriminatie en intimidatie

A. Algemene beginselen

De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming of van intimidatie op grond van deze zelfde kenmerken.

De VDAB is een intermediaire organisatie die zich bezig houdt met beroepskeuzevoorlichting, beroepsopleiding, loopbaanbegeleiding en arbeidsbemiddeling.





Het Decreet evenredige arbeidsparticipatie is dus op haar van toepassing.¹ Het discriminatieverbod in het Decreet evenredige arbeidsparticipatie geldt enkel voor de kenmerken zogenaamd ras en etnische afstamming en niet huidskleur, afkomst, of nationale afstamming.² De kenmerken huidskleur, afkomst, of nationale afstamming worden wel beschermd onder het Gelijkekansendecreet.³

Ook het Gelijkekansendecreet is van toepassing op arbeidsdiscriminatie in brede zin, in zoverre het Decreet evenredige arbeidsparticipatie niet voorziet in een ruimere rechtsbescherming voor de benadeelde persoon.⁴ De Geschillenkamer moet dus beide decreten samen lezen en de ruimste bescherming voor de benadeelde persoon waarborgen. Aangezien het Decreet evenredige arbeidsparticipatie geen rechtvaardigingsmogelijkheid toelaat voor directe discriminatie op grond van zogenaamd ras en etnische afstamming, past de Geschillenkamer dit decreet toe ten aanzien van de beschermde kenmerken zogenaamd ras en etnische afstamming.⁵ Ten aanzien van de andere beschermde kenmerken past de Geschillenkamer het Gelijkekansendecreet toe.

1. Directe discriminatie

Een directe discriminatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming vindt plaats wanneer:

- iemand minder gunstig wordt behandeld dan iemand anders in een vergelijkbare situatie;
- op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming (oorzakelijk verband).⁶

¹ Artikel 3, 1°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#). Zie eveneens de definitie van beroepsopleiding in artikel 1, 4°, [besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2004 tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2002 houdend evenredige participatie op de arbeidsmarkt wat betreft de beroepskeuzevoorlichting, beroepsopleiding, loopbaanbegeleiding en arbeidsbemiddeling](#).

² Artikel 2, 8°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#).

³ Artikel 15bis, §1, [Gelijkekansendecreet](#).

⁴ Artikel 20, derde lid, [Gelijkekansendecreet](#). *Parl. St. Vlaanderen 2023-2024, nr. 1937/1*, 66-67.

⁵ Artikel 2, 8°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#).

⁶ Voor directe discriminatie op grond van zogenaamd ras of etnische afstamming, zie artikel 2, 8°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#). Voor directe discriminatie op grond van de overige beschermde kenmerken, zie artikelen 16, § 1, en 24, § 1, 25 en 25bis [Gelijkekansendecreet](#).





De indiener van de klacht voert aan:

- dat zijn opleiding tot buschauffeur bij de VDAB ontoereikend was, respectloos werd uitgevoerd, en zonder dat hij dat wilde, werd stopgezet; dat hij hierdoor minder gunstig werd behandeld dan andere cursisten;
- en dat de oorzaak hiervan zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming is (oorzakelijk verband).

Wat betreft de beroepsopleiding verbiedt het Decreet evenredige arbeidsparticipatie specifiek de toegang te ontzeggen of te belemmeren tot een beroepsopleiding om expliciete of impliciete redenen die rechtstreeks of onrechtstreeks met diens zogenaamd ras of etnische afstamming in verband staan.⁷

De VDAB betwist dat de indiener van de klacht minder gunstig is behandeld op grond van zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming.

2. Intimidatie

Intimidatie op grond van zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming vindt plaats wanneer:

- zich ongewenst gedrag voordoet;
- dat verband houdt met een zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming;
- en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.⁸

De indiener van de klacht voert aan:

- dat de instructeur van de VDAB tegen hem heeft gezegd: “Ik ken dat wel zo een mensen die hier komen met de boot. Jullie komen hier naar ons land. Ga terug naar je eigen land.” Hij zou ook hebben gezegd dat “mensen die met de boot via Spanje naar hier komen Vlaamse jobs afnemen”;

⁷ Artikel 5, § 2, 9°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#).

⁸ Voor intimidatie op grond van zogenaamd ras of etnische afstamming, zie artikel 2, 11°, [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#). Voor intimidatie op grond van de overige beschermde kenmerken, zie artikel 17, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).



- dat deze opmerkingen duidelijk verband houden met zijn afkomst, nationale of etnische afstamming, zogenaamd ras en huidskleur;
- en dat dit leidde tot een respectloze lesomgeving.

De VDAB betwist dat zich ongewenst gedrag voordeed dat verband hield met zijn zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, of etnische of nationale afstamming.

B. Minder gunstige behandeling of ongewenst gedrag

Wat de grond van de klacht betreft, moet de Geschillenkamer opmerken dat de indiener van de klacht geen bewijs kan aanreiken dat aannemelijk maakt dat hij door zijn instructeur intimiderend, racistisch of onheus zou zijn bejegend.

De feiten hebben zich afgespeeld in een context waarin enkel de indiener van de klacht en de instructeur aanwezig waren. Er zijn geen getuigen en er zijn evenmin andere elementen voorhanden die een minder gunstige behandeling of ongewenst gedrag kunnen doen vermoeden. De indiener van de klacht heeft op dit punt zijn klacht niet met bewijs kunnen onderbouwen. Hier oordeelt de Geschillenkamer dat aan de minimumvereisten qua bewijs niet voldaan wordt, zodat geen vermoeden van discriminatie aannemelijk wordt gemaakt en de bewijslast niet overgaat naar de verweerder.⁹

C. Oorzakelijk verband

De band tussen de stopzetting van de rijlessen en de afkomst van de indiener van de klacht, wordt overigens evenmin aannemelijk gemaakt. De Geschillenkamer stelt vast dat de VDAB voldoende elementen heeft aangebracht die erop wijzen dat de indiener van de klacht over onvoldoende technische rijvaardigheden beschikt en te weinig verkeersinzicht heeft om de opleiding voort te zetten.

Ter zitting heeft de VDAB er daarnaast op gewezen dat het niet ongebruikelijk is dat een opleiding vroegtijdig wordt beëindigd.

De Geschillenkamer noteert in dit verband dat de rapporten van de instructeur over de rijlessen weliswaar steeds de positieve attitude van de indiener van de

⁹ Zie artikel 14 [Decreet evenredige arbeidsparticipatie](#) en artikel 36, § 1, [Gelijkekansendecreet](#).

klacht benadrukten, maar ook bij herhaling aangaven dat het leerproces qua rijvaardigheid erg moeizaam verliep. Verschillende malen werd er gewezen op ernstige tekortkomingen.

In het licht van deze elementen neemt de Geschillenkamer aan dat de stopzetting van de rijlessen toe te schrijven is aan de technische vaardigheden van de indiener van de klacht.

II. Behandeling van de discriminatieklacht

De Geschillenkamer noteert evenwel dat de indiener van de klacht zich ook beklaagt over de manier waarop de verweerder met zijn ongenoegen is omgesprongen. In dat verband kan verwezen worden naar enerzijds de klacht die hij indiende op 9 mei 2023 met betrekking tot het onvoldoende aantal uren opleiding en, anderzijds, de klacht die hij indiende op 30 juni 2023 over de stopzetting van zijn opleiding en de omstandigheden ervan. Aangezien de eerste klacht geen discriminatieklacht inhield, onderzoekt de Geschillenkamer enkel de behandeling van de tweede klacht.

De Geschillenkamer herinnert eraan dat het discriminatieverbod niet enkel oplegt om af te zien van behandelingen die een discriminatie inhouden, maar ook positieve verplichtingen met zich meebrengt.¹⁰

Dat betekent dat voor wie goederen en diensten aanbiedt, er ook plichten bestaan om discriminatie te voorkomen, aan te pakken en, als er melding van gemaakt wordt, deze meldingen zorgvuldig te behandelen.¹¹

De zorgvuldige behandeling van een discriminatieklacht vereist een kwalitatief en objectief onderzoek. De indiener van de klacht moet gehoord worden en dient betrokken te worden bij het onderzoek. De klacht moet binnen een redelijke termijn en vertrouwelijk worden behandeld. Aan het onderzoek moeten

¹⁰ Vgl. [Hof van Beroep Brussel 4 september 2023](#); [Parl. St. Vlaams Parlement 2023-2024, nr. 1937/1](#), 80-81 waarin de decreetgever aangeeft dat positieve maatregelen nodig kunnen zijn ter beëindiging van een discriminatie.

¹¹ Zie in dezelfde zin bijvoorbeeld: Nederlands College voor de rechten van de mens 25 juli 2024, [oordeelnummer 2024-62](#), § 5.3; Nederlands College voor de rechten van de mens 12 juni 2024, [oordeelnummer 2024-52](#), § 5.3 en Nederlands College voor de rechten van de mens 14 december 2023, [oordeelnummer 2023-132](#), § 5.1.

passende maatregelen worden verbonden en over de uitkomst van het onderzoek moet worden teruggekoppeld naar de indiener van de klacht. Als de verweerder op één of meer van deze punten tekort is geschoten, leidt dat tot het oordeel dat het discriminatieverbod geschonden is.¹² De concrete draagwijdte van deze procedurele vereisten staat onder meer in verhouding tot de omvang en de organisatorische en financiële draagkracht van de verweerder.

De manier waarop een klacht afgehandeld wordt, staat los van de uitkomst van het onderzoek. Zo is het dus mogelijk dat de behandeling van de klacht zelf op een met het discriminatieverbod strijdige wijze heeft plaatsgevonden.

De Geschillenkamer stelt vast dat de VDAB, een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, als de tewerkstellingsdienst van Vlaanderen een grote omvang en draagkracht heeft.¹³ De VDAB heeft een interne procedure ontwikkeld om met klachten om te springen en heeft een gedragscode voor medewerkers opgesteld. Daaruit blijkt ontegensprekelijk dat het besef aanwezig is dat medewerkers en klanten correct bejegend dienen te worden.

Wat de klachtenprocedure aanbelangt, stelt de Geschillenkamer vast dat een tweesporenbeleid wordt gevolgd. Klachten over de (technische kant) van de dienstverlening worden door de provinciale klantendienst behandeld. Klachten die evenwel betrekking hebben op discriminatie, integriteit en pesten worden dan weer door de centrale klantendienst afgehandeld. Daarbij wordt contact opgenomen met de teamleider.

Beide procedures bepalen dat contact wordt genomen met de indiener van de klacht.

De Geschillenkamer stelt vast dat het interne reglement tegemoet lijkt te komen aan de hogergenoemde procedurele vereisten.

¹² Zie in dezelfde zin bijvoorbeeld: Nederlands College voor de Rechten van de Mens 17 november 2023, [oordeelnummer 2023-121](#), § 5.1.

¹³ De missie, taken en bevoegdheden van de VDAB zijn terug te vinden in het [decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap "Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding"](#).

Uit de door de indiener van de klacht bezorgde informatie blijkt dat hij op 19 juli 2023 een antwoord gekregen heeft van de centrale klantendienst van de verweerder over zijn tweede klacht, die betrekking had op de stopzetting van de rijopleiding. Met betrekking tot de eerste klacht, merkt de Geschillenkamer op dat die beantwoord werd op 16 mei 2023. De indiener van de klacht heeft dit antwoord voorgelegd aan de Geschillenkamer.

De Geschillenkamer waardeert de inspanningen van de verweerder bij het onderzoek van de klachten. Zo is het lovenswaardig dat de procedure zowel een terugkoppeling naar de klager bevat, als oplegt een antwoord te versturen binnen een redelijke termijn in een heldere taal. Bovendien is het onderzoek van de discriminatieklacht gebeurd door een andere (centrale) dienst, dan de dienst waarin het aangeklaagde gedrag zich voordeed.

Niettemin merkt de Geschillenkamer op dat in dit specifieke geval de discriminatieklacht van de indiener betrekking had op een situatie waarin er geen getuigen waren of er enig ander bewijselement voorlag. In dergelijke omstandigheden wordt de klachtendienst dus geconfronteerd met twee verschillende versies van de feiten, zodat het aangewezen is beide partijen de mogelijkheid te geven elkaars standpunten te weerspreken. Het is niet duidelijk of dit concreet gebeurd is.

Dat de opleiding werd stopgezet naar aanleiding van een gebrek aan rijvaardigheden, wordt vervolgens voldoende duidelijk gemaakt en gemotiveerd. Maar waarom er geen sprake zou zijn geweest van respectloze, intimiderende dan wel discriminerende bejegening, wordt onvoldoende concreet gemotiveerd. Dat wordt eerder in algemene bewoordingen geponeerd, gebaseerd op het uitgangspunt dat VDAB-medewerkers zich te allen tijde correct moeten gedragen en dat een discriminerende bejegening niet zou blijken op basis van het onderzoek. Uit het antwoord valt echter niet af te leiden welk onderzoek heeft plaatsgevonden om tot dit besluit te komen.

De Geschillenkamer stelt bijgevolg vast dat niet is aangetoond dat de discriminatieklacht door de VDAB zorgvuldig is behandeld op dit specifieke punt.



Aangezien niet is aangetoond dat de VDAB de klachten van de indiener van de klacht over een directe discriminatie en intimidatie op grond van afkomst, nationale of etnische afstamming, zogenaamd ras en huidskleur, voldoende zorgvuldig heeft behandeld, stelt de Geschillenkamer een schending van het Gelijkekansendecreet vast.

Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat er voor wat betreft het verloop en de beëindiging van de rijopleiding geen discriminatie kan worden vastgesteld.

De Geschillenkamer oordeelt dat de afhandeling van de klacht onvoldoende zorgvuldig is gebeurd, zodat er op procedureel vlak wel sprake is van een schending van het Gelijkekansendecreet.

Aanbevelingen van de Geschillenkamer

Om deze discriminatie te verhelpen, beveelt de Geschillenkamer de VDAB aan:

- als structurele maatregel, te waarborgen dat iedere klachtenbehandeling voldoet aan de procedurele vereisten en dat dit ook aantoonbaar is. Daarbij moet, wanneer het bewijs van de feiten niet eenvoudig is vanwege de specifieke context, de aandacht vooral gaan naar de mogelijkheid voor de indiener van een klacht om het feitenrelaas van de betrokken medewerkers tegen te spreken en moet voldoende gemotiveerd worden, met terugkoppeling naar de feitelijke elementen, waarom een beslissing in een bepaalde zin werd genomen.

Voorzitter
Sarah Lambrecht

Griffier
Dorien Geeroms

