

## Oordeel 2024-7 van 20 september 2024

Zaak 2024-0002

Indiener klacht: [...]

vertegenwoordigd door [...]

Verweerder: Parkeerloket Stad Oostende (AG Mobil-O)





## Inhoud

Procedure.....	3
Feiten .....	4
Standpunt indiener klacht.....	5
Standpunt verweerder .....	5
Beoordeling door de Geschillenkamer .....	6
I. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap..	7
A. Algemene beginselen.....	7
B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving .....	8
C. Redelijke aanpassingen .....	9
D. Onevenredige belasting .....	10
II. Indirecte discriminatie op grond van handicap en leeftijd .....	12
A. Algemene beginselen.....	12
B. Op het eerste gezicht neutrale praktijk.....	13
C. Benadeling van personen met een beschermd kenmerk .....	13
D. Rechtvaardiging .....	14
1. Legitiem doel .....	14
2. Passend en noodzakelijk .....	14
3. Evenredig in de strikte zin .....	15
III. Procedure om redelijke aanpassingen aan te vragen en behandeling van de discriminatieklacht .....	15
A. Procedure om redelijke aanpassingen aan te vragen .....	16
B. Behandeling van de discriminatieklacht .....	17
Oordeel van de Geschillenkamer .....	18





De Geschillenkamer, samengesteld uit voorzitter Sarah Lambrecht, bijzitter Jelle Flo en bijzitter Marie Spinoy, en bijgestaan door griffier Dorien Geeroms, spreekt het volgende oordeel uit:

### Procedure

De Geschillenkamer heeft de klacht ontvangen op 8 februari 2024.

De fase van het uitwisselen van standpunten en overtuigingsstukken werd afgerond op 6 juni 2024. De Geschillenkamer ontving volgende stukken:

- het standpunt van de verweerder van 5 april 2024
- het antwoord van de indiener van de klacht van 6 mei 2024
- het laatste antwoord van de verweerder van 6 juni 2024.

Het laatste antwoord van de verweerder werd een dag te laat ingediend, maar is met toestemming van de indiener van de klacht in het debat gehouden.

De Geschillenkamer behandelde de zaak tijdens een hoorzitting op 21 juni 2024.

Op de hoorzitting waren beide partijen vertegenwoordigd. De indiener van de klacht was vertegenwoordigd door haar dochter [...]. De verweerder werd vertegenwoordigd door [...], directeur van het parkeerloket van de stad Oostende, en [...], coördinator bij het parkeerloket van de stad Oostende.

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

Deze heeft de gevraagde informatie op 2 juli 2024 bezorgd. De indiener van de klacht heeft op 5 juli 2024 een reactie op deze bijkomende toelichting overgemaakt. Vervolgens heeft de Geschillenkamer de debatten gesloten en de zaak in beraad genomen.





### Feiten

In Oostende mogen houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap gratis parkeren, zowel op de voorbehouden plaatsen voor personen met een handicap als op de niet-voorbehouden, betalende parkeerplaatsen. Het gratis parkeren op de niet-voorbehouden parkeerplaatsen vormt een gunstbeleid van de stad Oostende.

De indiener van de klacht verplaatst zich met een rolstoel en heeft een parkeerkaart voor personen met een handicap. Op 18 april 2023 ging zij naar Oostende. Er waren geen vrije parkeerplaatsen voor personen met een handicap, en zij parkeerde op een niet-voorbehouden, in principe betalende, parkeerplaats in de buurt. Zij ging er van uit dat zij daar gratis mocht parkeren.

De stad Oostende vereist sinds 1 december 2022 echter dat houders van een parkeerkaart zich eenmalig registreren bij het parkeerloket van de stad om gratis te kunnen parkeren op betalende parkeerplaatsen.<sup>1</sup> De controles op het parkeren worden nu immers met een scanwagen uitgevoerd, die de nummerplaten van geparkeerde wagens scant.

De indiener van de klacht had zich niet geregistreerd en ontving een factuur, gedateerd op 30 mei 2023, voor een retributie van 40 euro. Zij betwistte die retributie op 5 juni 2023 en vroeg aan het parkeerloket, de verweerder in deze zaak, om die retributie kwijt te schelden. Volgens haar vergt het beleid te veel van haar, gelet op haar leeftijd en handicap. Op 29 juni 2023 wees het parkeerloket haar op de vereiste registratie en weigerde de retributie kwijt te schelden. In de loop van juli 2023 is er e-mailverkeer gevoerd tussen (de dochter van) de indiener van de klacht en het parkeerloket. De indiener van de klacht is geregistreerd bij het parkeerloket op 4 juli 2023. Op 19 juli 2023 heeft de indiener van de klacht bij het parkeerloket de retributie nogmaals en in persoon betwist.

De klacht werd op 8 februari 2024 aan de Geschillenkamer bezorgd.

---

<sup>1</sup> Artikel 10 [Retributieverordening op het parkeren van de stad Oostende](#), zoals gewijzigd op 28 november 2022 en bekendgemaakt op 1 december 2022.





## Standpunt indiener klacht

De indiener van de klacht houdt voor dat zij, als oudere persoon met een handicap, gediscrimineerd wordt.

Zij stelt dat de informatie over het beleid niet voldoende toegankelijk is voor oudere personen met een handicap, en dat ook de mogelijkheid tot registreren niet voldoende toegankelijk is georganiseerd. Omwille van de beperktere digitale vaardigheden van ouderen met een handicap mag men niet aannemen dat de informatie en registratiemogelijkheid online voor hen toegankelijk is. De verschillende fysieke locaties om zich te kunnen registreren zijn evenmin toegankelijk voor personen die de parkeerkaart voor personen met een handicap mogen gebruiken omdat zij net obstakels ervaren op het vlak van mobiliteit en zich daarvoor extra zouden moeten verplaatsen. Registreren moet ofwel digitaal, ofwel in persoon in de lokalen van het parkeerloket, die volgens de indiener van de klacht niet rolstoeltoegankelijk zijn ingericht.

De indiener van de klacht meent ook dat het parkeerloket de retributie moet kwijtschelden voor personen met een handicap die niet op de hoogte waren van het gewijzigde parkeerbeleid. Dit zou de negatieve gevolgen van die ontoegankelijkheden voor hen rechtzetten.

Ten slotte geeft de indiener van de klacht aan dat haar dochter “in lusjes werd gestuurd” toen ze deze problemen wilden aankaarten. Toen ze zelf naar het loket ging, bleek deze locatie ontoegankelijk voor rolstoelgebruikers. Ze ontving ook geen verdere reactie op het formulier dat ze daar heeft ingevuld en waar ze geen duplicaat van kreeg.

## Standpunt verweerder

Volgens het parkeerloket is er geen sprake van discriminatie.

De voorafgaande registratie is nodig zodat de scanwagen de nummerplaten kan herkennen van wie gratis mag parkeren op betalende plaatsen.





## De Geschillenkamer

De vereiste is bovendien ruim gecommuniceerd, zowel via de website van de stad als in nieuwsbrieven van de stad en is terug te vinden op de website van de stad, bij het gemeentehuis en de dienst toerisme, en op de parkeerautomaten zelf.

Tot maart 2023 gold een gedoogperiode: voor wie toen een retributie ontving en zich hierna onmiddellijk registreerde, werd de retributie kwijtgescholden.

Het parkeerloket biedt ondersteuning aan mensen om zich te registreren en voorziet begeleiding voor wie niet digitaal vaardig is. Er wordt zowel telefonisch als aan het loket begeleiding voorzien. De lokalen van het parkeerloket zijn wel degelijk toegankelijk voor rolstoelgebruikers, en er zijn steeds vrijwilligers aanwezig voor begeleiding. Sinds het invoeren van de vereiste zijn al heel veel nummerplaten van personen met een parkeerkaart geregistreerd.

Als er toch een benadeling van personen met een handicap zou zijn, is die bovendien gerechtvaardigd. Er is een legitiem doel, namelijk het kunnen toepassen van het gunstbeleid. De vereiste registratie is passend en noodzakelijk met het oog op de nummerplaatherkenning. Het parkeerloket wijst er ook op dat verschillende belangen moeten worden verzoend bij de benutting van het openbaar domein, en merkt op dat het het gelijkheidsbeginsel en het redelijkheidsbeginsel moet naleven.

Het parkeerloket is van oordeel dat het de indiener van de klacht correct heeft behandeld. Bij de betwisting van de retributie heeft het de retributie geschorst. De klacht is onderzocht en het parkeerloket heeft toegelicht waarom het niet zou kwijtschelden, en de indiener ook geholpen om zich te registreren.

### Beoordeling door de Geschillenkamer

De indiener van de klacht voert aan dat de eenmalige voorafgaande registratie om gratis gebruik te kunnen maken van de niet-voorbehouden parkeerplaatsen haar als oudere persoon met een handicap benadeelt en dat een retributie in deze situatie moet worden kwijtgescholden. Ten slotte geeft ze aan dat ze niet tevreden is met de behandeling van haar dossier door de verweerder.





De Geschillenkamer moet in deze zaak beoordelen of er sprake is van het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap (I) en van een indirecte discriminatie op grond van handicap en van leeftijd (II). Ten slotte moet de Geschillenkamer nagaan of de verweerder de procedurele vereisten bij een vraag om redelijke aanpassingen heeft toegepast en de discriminatieklacht zorgvuldig heeft behandeld (III).

### I. Weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap

#### A. Algemene beginselen

Redelijke aanpassingen zijn aanpassingen waarop een persoon met een handicap recht heeft om te verzekeren dat die ten volle, daadwerkelijk en op voet van gelijkheid kan participeren in de samenleving. Die aanpassingen moeten obstakels voor een gelijkwaardige participatie voor de persoon met een handicap wegnemen. Een gevraagde redelijke aanpassing kan enkel worden geweigerd als ze een onevenredige belasting zou betekenen voor degene die de aanpassing zou moeten doen.

Een weigering van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap vindt dus plaats wanneer:

- personen met een handicap een beperking ervaren in hun gelijkwaardige participatie in de samenleving;
- zij hiervoor redelijke aanpassingen vragen die obstakels voor gelijkwaardige participatie wegnemen;
- en die redelijke aanpassingen geweigerd worden, ook al betekenen ze geen onevenredige belasting.<sup>2</sup>

De indiener van de klacht moet feiten aanvoeren die een weigering van redelijke aanpassingen kunnen doen vermoeden. Het is dan aan de verweerder om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen onredelijk zijn of een onevenredige last zouden betekenen.

De indiener van de klacht voert aan dat:

---

<sup>2</sup> Artikel 19 [Gelijkheidsdecreet](#).





- oudere personen met een handicap een beperking ervaren bij het parkeren door de registratievereiste (beperking in gelijkwaardige participatie in de samenleving);
- dat in deze situaties een gecentraliseerd systeem en een kwijtschelding van de retributie zou moeten worden voorzien (aanpassingen die obstakels voor gelijkwaardige participatie wegnemen);
- en dat het parkeerloket deze kwijtschelding nodeloos weigert (weigering van de gevraagde aanpassing zonder dat deze een onevenredige belasting uitmaakt).

De Geschillenkamer onderzoekt deze verschillende elementen achtereenvolgens.

### B. Beperking gelijkwaardige participatie in de samenleving

De Geschillenkamer onderzoekt eerst of de indiener van de klacht, als persoon met een handicap, een beperking ervaart in haar gelijkwaardige participatie in de samenleving.

De indiener van de klacht stelt dat het voor haar, als oudere persoon met een handicap, zowel moeilijker is om op de hoogte te zijn van deze registratievereiste als om daaraan te voldoen. Er was voor haar geen reden om aan te nemen dat er een registratievereiste was ingevoerd. Ook het registratieproces zou obstakels bevatten.

Het parkeerloket geeft aan dat over de registratievereiste ruim is gecommuniceerd, zowel in gedrukte als in digitale vorm. Die informatie blijft beschikbaar op verschillende fysieke locaties, waaronder bij het parkeerloket zelf maar ook bij de dienst toerisme en op de parkeerautomaten. Het parkeerloket doet bij zijn dienstverlening ook inspanningen om minder digitaal vaardige personen bij te staan bij de registratie, zowel telefonisch als fysiek.

De Geschillenkamer stelt vast dat het parkeerloket inderdaad heel wat inspanningen heeft gedaan om een beperking van de gelijkwaardige participatie te vermijden. De Geschillenkamer ziet niet welke inspanningen het parkeerloket verder nog had kunnen leveren om de registratievereiste kenbaar te maken of om het registreren zelf toegankelijker te maken.







Ondanks die inspanningen blijft het echter denkbaar dat oudere personen met een handicap een moeilijkheid ervaren. Voor houders van een parkeerkaart die niet of minder digitaal geletterd zijn, en die geen Oostendenaar zijn, kan het minder vanzelfsprekend zijn om op de hoogte te zijn van de registratievereiste. Dit kan voor gevolg hebben dat een retributie wordt aangerekend, wat kan worden begrepen als een beperking in de gelijkwaardige participatie in de samenleving.

### C. Redelijke aanpassingen

De Geschillenkamer onderzoekt vervolgens of de aanpassingen die de indieners van de klacht vragen, redelijk zijn.

Een aanpassing is redelijk als ze ervoor kan zorgen dat de persoon met een handicap gelijkwaardig kan deelnemen in de samenleving. De aanpassing moet, met andere woorden, haar doel bereiken en afgestemd zijn op de behoeften van de persoon met een handicap. De redelijkheid van een aanpassing verwijst dus naar de relevantie, geschiktheid en doeltreffendheid van de aanpassing voor de persoon met een handicap.<sup>3</sup>

De term “redelijkheid” slaat niet op de beoordeling van de kosten van de gevraagde aanpassingen of de beschikbare middelen. Dit gebeurt in een volgende stap, wanneer de Geschillenkamer nagaat of er sprake is van een onevenredige belasting.<sup>4</sup>

De indiener van de klacht vraagt twee aanpassingen. Ten eerste vraagt zij dat overal, in elke stad, dezelfde regelgeving zou gelden zodat personen met de parkeerkaart geen extra moeite moeten doen om voor elke gemeente de regeling te achterhalen. Ten tweede vraagt zij de kwijtschelding van de retributie, zodat wie zich vooraf niet registreerde, daar geen negatieve financiële gevolgen door ondervindt.

---

<sup>3</sup> Zie [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.

<sup>4</sup> Zie [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.





Het parkeerloket bevestigt dat een uniform parkeerbeleid in alle gemeenten zou voorkomen dat houders van een parkeerkaart zich voor elke gemeente afzonderlijk moeten blijven informeren. Het parkeerloket en de stad Oostende zijn echter niet bevoegd om het parkeerbeleid in andere gemeenten te bepalen.

Nu het parkeerloket en de stad Oostende de eerste gevraagde aanpassing, een uniform parkeerbeleid voor alle gemeenten, niet kunnen uitvoeren, kan die gevraagde aanpassing niet als een redelijke aanpassing door het parkeerloket worden beschouwd.

De tweede voorgestelde aanpassing, het kwijtschelden van de retributie, valt binnen de mogelijkheden van het parkeerloket, en zou inderdaad voor gevolg hebben dat de indiener van de klacht in dezelfde toestand wordt geplaatst alsof zij wel gebruik kon maken van het gunstregime.

De Geschillenkamer stelt vast dat de gevraagde aanpassing relevant en geschikt is en het mogelijk maakt het doel van de aanpassing, namelijk gelijkwaardige toegang tot het gunstregime, te bereiken. Het gaat dus om een redelijke aanpassing. Vervolgens moet de Geschillenkamer nagaan of die aanpassing een onevenredige belasting zou vormen.

### D. Onevenredige belasting

Een verzoek tot redelijke aanpassingen kan worden geweigerd als die redelijke aanpassingen een onevenredige belasting zouden inhouden. Dit concept lijkt af tot waar redelijke aanpassingen moeten worden aangeboden.<sup>5</sup> Hierbij wordt de impact van de redelijke aanpassing voor degene die haar moet doorvoeren en voor de ruimere omgeving bekeken in het licht van het doel van de aanpassing (de gelijkwaardige participatie voor de persoon met de handicap). Relevante factoren bij deze afweging zijn onder meer: de financiële en organisatorische impact van de aanpassing, de haalbaarheid van de aanpassing, de

---

<sup>5</sup> Zie [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25.





aanwezigheid van voor de hand liggende of wettelijk verplichte normen en de positieve of negatieve impact op anderen in de omgeving.<sup>6</sup>

Het is aan de verweerder om te bewijzen dat de gevraagde aanpassingen zouden leiden tot een onevenredige belasting.

Steden en gemeenten zijn niet verplicht personen met een parkeerkaart voor personen met een handicap gratis te laten parkeren op niet-voorbehouden, betalende plaatsen. Oostende heeft ervoor gekozen dit gunstregime toe te kennen, en is in 2022 overgeschakeld naar een handhaving daarvan met scanwagens.

Het parkeerbeleid en de noodzakelijke handhaving van dat parkeerbeleid, door middel van scanwagens, beogen precies de beschikbaarheid van gratis parkeerplaatsen voor personen met een handicap en dragen op die manier bij tot hun participatie in het maatschappelijk leven. Daartoe is inderdaad vereist dat nummerplaten vooraf worden geregistreerd. Het parkeerloket heeft geen andere sluitende mogelijkheid om te controleren en waarborgen dat houders van een parkeerkaart gratis kunnen parkeren. Daarbij heeft het parkeerloket ook aangetoond dat het heel wat inspanningen heeft geleverd om mensen te bereiken en bij te staan, om hen te verwittigen van het bestaan van de registratievereiste en bijstand te bieden bij het registreren zelf. Op het ogenblik van de zitting waren er 10.000 nummerplaten geregistreerd, onder meer van 7.500 niet-Oostendenaren. Bovendien is er ook een gedoogperiode georganiseerd, waarin de retributies zijn kwijtgescholden.

De Geschillenkamer oordeelt, in het licht van die omstandigheden, dat het voor het parkeerloket een onevenredige belasting zou vormen om ook na die gedoogperiode nog steeds de retributies kwijt te schelden van al wie houder is van een parkeerkaart. Dat zou bovendien het ganse parkeerbeleid en de handhaving ervan ondergraven, terwijl dat beleid en die handhaving precies ten goede komen aan houders van een parkeerkaart.

---

<sup>6</sup> Zie artikel 19 [Gelijkekansendecreet](#) en [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap over de uitvoering van het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (VRPH), § 25-26.





Het weigeren van die gevraagde redelijke aanpassing vormt geen discriminatie.

## II. Indirecte discriminatie op grond van handicap en leeftijd

### A. Algemene beginselen

Een indirecte discriminatie op grond van handicap en leeftijd vindt plaats wanneer:

- een op het eerste gezicht neutrale praktijk;
- personen met een (bepaalde) handicap en leeftijd in vergelijking met andere personen kan benadelen;
- tenzij die praktijk objectief wordt gerechtvaardigd. Dit is het geval wanneer de praktijk een legitiem doel nastreeft en de middelen om dit doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn.<sup>7</sup> Een praktijk die personen met een handicap benadeelt, is niet noodzakelijk wanneer de discriminerende impact kan worden vermeden door redelijke aanpassingen.<sup>8</sup> Als aan die voorwaarden is voldaan, moet ten slotte een afweging worden gemaakt tussen het nadeel voor personen met een of meer beschermd kenmerken en het belang van het nagestreefde doel (evenredigheid in de strikte zin).

Indirecte discriminatie op grond van handicap vindt niet alleen plaats wanneer personen met een handicap benadeeld worden ten opzichte van personen zonder handicap, maar ook wanneer bepaalde personen met een handicap worden benadeeld in vergelijking met andere personen met een handicap.<sup>9</sup>

Voor het vaststellen van een indirecte benadeling hoeft niet te worden vastgesteld dat personen met een beschermd kenmerk in de praktijk benadeeld worden maar volstaat het om vast te stellen dat die bepaling een dergelijk effect kan hebben.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Artikel 16, § 2, [Gelijkekansendecreet](#).

<sup>8</sup> Zie bv. Hof van Justitie 15 juli 2021, C-795/19, [XX t. Tartu Vangla](#), § 46-52.

<sup>9</sup> Zie Hof van Justitie 26 januari 2021, C-16/19, [VL t. Szpital Kliniczny im. dra. J. Babińskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie](#), § 35 & 56.

<sup>10</sup> Zie bv. Hof van Justitie 23 mei 1996, C-237/94, [John O'Flynn t. Adjudication Officer](#), § 20-21.





De indiener van de klacht voert aan dat:

- de vereiste voor alle personen met een handicap om zich te registreren voor zij gratis gebruik kunnen maken van de niet-voorbehouden parkeerplaatsen (op het eerste gezicht neutrale praktijk);
- niet toegankelijk is voor oudere personen met een handicap, waardoor zij een retributie moeten betalen (benadeling van personen omwille van de beschermde kenmerken, handicap en leeftijd).

Het parkeerloket stelt dat het inspanningen levert om ook deze groep van personen met een handicap te helpen bij de registratie. Daarnaast is een eventuele benadeling volgens het parkeerloket gerechtvaardigd door twee legitieme doelen: het kunnen toepassen van het gunstregime en het vermijden van retributies, waarvoor de vereiste registratie passend en noodzakelijk is.

De Geschillenkamer onderzoekt deze elementen.

### B. Op het eerste gezicht neutrale praktijk

Houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap moeten zich registreren voor ze gratis mogen parkeren op betalende plaatsen. Dit geldt voor alle personen met de parkeerkaart ongeacht hun leeftijd of handicap. Dit is een op het eerste gezicht neutrale praktijk aangezien deze geldt voor al wie het gunstregime op de niet-voorbehouden plaatsen wil gebruiken en daarbij geen direct onderscheid wordt gemaakt op grond van handicap en leeftijd.

### C. Benadeling van personen met een beschermd kenmerk

Bij het overschakelen naar handhaving met scanwagens in december 2022 hebben de stad Oostende en het parkeerloket gecommuniceerd in het stadsmagazine en in folders van de dienst toerisme. Daarnaast biedt het parkeerloket telefonische en fysieke bijstand aan.

Onder feiten die het bestaan van een indirecte benadeling kunnen doen vermoeden, wordt in het Gelijkekansendecreet onder meer begrepen,





‘algemene statistieken over de situatie van de groep waartoe het slachtoffer behoort of feiten van algemene bekendheid’.<sup>11</sup>

Ondanks de inspanningen van het parkeerloket en de stad Oostende om obstakels te beperken voor wie niet of minder digitaal geletterd is, blijft het mogelijk dat het terugvinden van de online informatie en de registratie voor oudere personen met een handicap moeilijker zijn, zeker wanneer men geen inwoner is van de stad. Omdat de digitale vaardigheden bij ouderen gemiddeld lager liggen dan bij andere leeftijdsgroepen<sup>12</sup>, kan deze registratievereiste oudere personen met een handicap benadelen.

De registratievereiste kan oudere personen met een handicap, zoals de indiener van de klacht, benadelen.

### D. Rechtvaardiging

#### 1. Legitiem doel

Het parkeerloket geeft aan dat de registratie nodig is om retributies die anders verschuldigd zouden zijn, te vermijden voor wie op betalende plaatsen parkeert. Het willen implementeren en handhaven van een parkeerbeleid, dat een gunstregime omvat voor houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap, is een legitiem doel.

#### 2. Passend en noodzakelijk

De handhaving van het parkeerbeleid gebeurt door een scanwagen die de nummerplaten van geparkeerde wagens herkent. De registratie van de nummerplaat maakt het mogelijk in het systeem aan te geven dat deze wagen gratis geparkeerd mag staan op niet-voorbehouden parkeerplaatsen. De registratievereiste is dus passend om de doelstelling van het gunstregime te bereiken.

Er is momenteel geen ander even sluitend systeem om na te gaan wie een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft. Registratie is dan ook noodzakelijk om het gunstregime te kunnen toekennen. Zoals hierboven werd

---

<sup>11</sup> Artikel 36, §3 [Gelijkheidsdecreet](#).

<sup>12</sup> Zie bv. de [cijfers van 2023 van Statbel](#) over de digitale vaardigheden van de Belgische bevolking.





onderzocht, heeft het parkeerloket verschillende inspanningen gedaan om oudere personen met een handicap te bereiken en mocht het de gevraagde redelijke aanpassing weigeren. Die registratievereiste is dus passend en ook noodzakelijk om het vooropgestelde doel te bereiken.

### 3. Evenredig in de strikte zin

Tot slot moet een afweging worden gemaakt tussen het nadeel van deze regeling voor oudere personen met een handicap en het willen implementeren en handhaven van het gunstregime.

De Geschillenkamer verwijst naar wat eerder is uiteengezet, en in het bijzonder naar de inspanningen die het parkeerloket heeft geleverd om de registratieverplichting bekend te maken, en om bijstand te verschaffen bij het registreren, en naar het gedoogbeleid dat gedurende vier maanden is toegepast.

In die omstandigheden en ook rekening houdend met die inspanningen, weegt het belang van het doel dat wordt nagestreefd, met name een parkeerbeleid uitvoeren en handhaven, met een gunstregime voor houders van een parkeerkaart voor personen met een handicap, op tegen het nadeel dat oudere personen met een handicap kunnen ondervinden doordat aan hen een retributie kan worden aangerekend.

Die benadeling is dus gerechtvaardigd.

### **III. Procedure om redelijke aanpassingen aan te vragen en behandeling van de discriminatieklacht**

De indiener van de klacht stelt dat haar dochter “in lusjes werd gestuurd” toen ze de problemen wilde aankaarten en dat geen gevolg is gegeven aan de vraag om een aanpassing. Toen ze zelf naar het loket ging, bleek volgens haar deze locatie ontoegankelijk voor rolstoelgebruikers. Zij houdt ook voor dat de lokalen van het parkeerloket niet toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, dat zij geen reactie meer ontving op een formulier dat zij heeft ingevuld, en waarvan zij geen duplicaat zou hebben gekregen.





Het parkeerloket stelt dat het de indiener van de klacht correct heeft behandeld en dat zijn lokalen wel degelijk rolstoeltoegankelijk zijn.

De Geschillenkamer moet nagaan of de verweerder de procedurele vereisten bij een vraag om redelijke aanpassingen heeft toegepast en of de verweerder de discriminatieklacht zorgvuldig heeft behandeld.

### A. Procedure om redelijke aanpassingen aan te vragen

De vraag om redelijke aanpassingen door te voeren, moet besproken worden in een open dialoog tussen de betrokken partijen. Die dialoog is erop gericht de belemmeringen die de persoon met een handicap ervaart in de context in kaart te brengen en op zoek te gaan naar aanpassingen om de gelijkwaardige participatie van de persoon met een handicap zoveel als mogelijk te verzekeren.<sup>14</sup> Tijdens deze dialoog moeten de noden van de persoon met een handicap geïdentificeerd worden om uit te komen op redelijke aanpassingen op maat van de betrokken persoon met een handicap. Daarbij moet ook rekening worden gehouden met de mogelijke impact van de verschillende mogelijke aanpassingen op de veiligheid, waardigheid en autonomie van de persoon met een handicap.<sup>15</sup> De weigering van een redelijke aanpassing moet gesteund zijn op objectieve criteria.<sup>13</sup> Het onderzoek naar de redelijke aanpassing en de communicatie over de weigering moeten tijdig gebeuren.<sup>14</sup>

De Geschillenkamer stelt vast dat het parkeerloket de retributie geschorst heeft zodra de retributie werd betwist en dat het na onderzoek van de betwisting, gemotiveerd heeft toegelicht waarom het de retributie niet zou kwijtschelden. Vervolgens heeft het parkeerloket geholpen om de registratie in orde te maken. Het heeft ook geprobeerd de dochter van de indiener van de klacht telefonisch te bereiken. Het parkeerloket heeft dus alle vragen van de indiener van de klacht gemotiveerd beantwoord en heeft alle mogelijke ondersteuning geboden in de context van deze gevraagde aanpassing.

---

<sup>13</sup> [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap, §27.

<sup>14</sup> [Algemene opmerking nr. 6 \(2018\) over gelijkheid en non-discriminatie](#) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap, §27. Vgl. afdeling IVbis [Gelijkekansendecreet](#).







De indiener van de klacht stelt dat geen gevolg werd gegeven aan de vraag tot aanpassing. De weigering van een gevraagde aanpassing betekent echter niet automatisch dat de procedure die tot die uitkomst geleid heeft, gebrekkig is.

De indiener van de klacht geeft aan dat haar dochter door verschillende Oostendse instanties heen en weer werd gestuurd. Uit de stukken blijkt echter dat het parkeerloket de betwisting van de retributie inhoudelijk beantwoordt heeft en dat ook wanneer de dochter van de indiener van de klacht naar deze andere instanties ging, het parkeerloket met hen afstemde over de opvolging van haar klacht.

De indiener van de klacht stelt daarnaast dat het parkeerloket niet rolstoeltoegankelijk is. De indiener van de klacht voert onvoldoende feiten aan die dit kunnen doen vermoeden. De Geschillenkamer onderzoekt dit aspect van de klacht dan ook niet verder.

Het parkeerloket heeft de procedurele vereisten nageleefd waaraan de behandeling van een vraag naar redelijke aanpassingen moet voldoen.

### B. Behandeling van de discriminatieklacht

Volgens de indiener van de klacht heeft het parkeerloket haar discriminatieklacht niet zorgvuldig behandeld.

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.<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup> Dat vereist een kwalitatief en objectief onderzoek van de klacht.

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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.





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 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.<sup>17</sup> 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.

Zoals uiteengezet, heeft het parkeerloket actie ondernomen op het moment waarop het de klacht ontving. Het parkeerloket heeft verder ter zitting toegelicht dat betwistingen van retributies steeds door twee verschillende personen worden bekeken. Het gemotiveerde antwoord van het parkeerloket is aan de indiener van de klacht bezorgd. Later heeft het parkeerloket ook geprobeerd om telefonisch in contact te treden, wat de tegenpartij weigerde. Het blijkt niet dat nog verdere informatie moest worden geboden of dat het niet geven van een duplicaat bij het parkeerloket tot onzorgvuldige behandeling van haar klacht zou hebben geleid. Uit de chronologie van de feiten en de voorgelegde stukken blijkt tot slot dat het parkeerloket tijdig heeft gereageerd.

De Geschillenkamer is van oordeel dat het parkeerloket de klacht zorgvuldig heeft behandeld.

### Oordeel van de Geschillenkamer

Om die redenen oordeelt de Geschillenkamer dat de weigering van de gevraagde redelijke aanpassingen gerechtvaardigd is. Ook de benadeling op grond van handicap en leeftijd is gerechtvaardigd.

---

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



Er is daarnaast geen sprake van een onzorgvuldige behandeling van de discriminatieklacht. De Geschillenkamer besluit dat er geen schending van het discriminatieverbod kan worden vastgesteld overeenkomstig het Gelijkekansendecreet.

Voorzitter  
Sarah Lambrecht

Griffier  
Dorien Geeroms