

DVD: “Een grap gaat op reis en andere verhalen” - Handleiding arbeidsmarkt

Inleiding: discriminatie op de werkvloer

Klachten met betrekking tot discriminatie op de arbeidsmarkt vormen sinds jaar en dag één van de grootste categorieën bij discriminatieklachten van antidiscriminatiebureaus. Ook uit ander onderzoek blijkt dat discriminatie op de werkvloer in NL een structureel verschijnsel is.

In onze werkcontacten met leidinggevenden, personeelsfunctionarissen, OR-leden en werknemers van verschillende afkomst valt ons desondanks steeds weer op dat de meeste mensen in arbeidsorganisaties slecht op de hoogte zijn van de rechten, mogelijkheden en plichten om discriminatie en ander ongewenst gedrag op de werkvloer aan te pakken.

We zijn ervan overtuigd dat racisme en discriminatie op de werkvloer alleen dan effectief bestreden kan worden als iedereen binnen een arbeidsorganisatie (management, leidinggevenden, OR, autochtone en allochtone werknemers) zich bewust is van het bestaan ervan én de noodzaak om deze verschijnselen aan te pakken.

In de praktijk zien we dat racisme vaak ontkend wordt, en slachtoffers en getuigen van discriminatie en ander ongewenst gedrag dikwijls geen melding maken van wat er gaande is. Racistische pesterijen en ook institutionele vormen van discriminatie kunnen op die manier soms jarenlang ‘doorsudderen’ zonder dat er iets aan gedaan wordt – met alle kosten van dien: disfunctioneren van medewerkers, interetnische spanningen, personeelsverloop, hoger ziekteverzuim en langdurig uitval (WAO) van personeel. Naast het welbevinden en de gezondheid van het slachtoffer lopen ook het imago en de aantrekkingskracht van het bedrijf voor werknemers en klanten aanzienlijk schade op.

Het bespreekbaar maken van discriminatie binnen een arbeidsorganisatie kan helpen om ongewenst discriminerend gedrag in een vroeg stadium te signaleren en aan te pakken; ongewenste negatieve gevolgen zoals beschreven kunnen daardoor voorkomen worden. We hopen met deze DVD daar een bijdrage aan te leveren.

Algemene aandachtspunten voor het bespreken van racisme en discriminatie op het werk

- Racisme en discriminatie op het werk zijn onderwerpen die moeilijk bespreekbaar blijken te zijn. Hoewel het alledaagse verschijnselen zijn, wordt het bestaan ervan vaak ontkend. Niemand wil voor racist worden uitgemaakt en niemand zal gauw toegeven dat hij of zij discrimineert. Mensen zitten er net zo min op te wachten om voor slachtoffer van discriminatie uitgemaakt te worden. Ook vrouwen, migranten, homo's of andere potentiële doelwitten van discriminatie ontkennen vaak dat er iets aan de hand is.
- Houd er rekening mee dat het praten over discriminatie en racisme weerstanden en emoties kan oproepen. Hoe veiliger mensen zich voelen, hoe

opener ze zich durven op te stellen. Maak er dan als gespreksleider werk van: respecteer de weerstanden en emoties, nodig uit om erover te vertellen maar maak ook de grenzen duidelijk als de veiligheid van anderen in het geding komt. Soms kan het handig zijn om aan het begin van een gesprek met elkaar gespreksregels af te spreken. Je kunt aan het begin ook mensen zelf laten aangeven wat ze nodig hebben om zich veilig te voelen en wat ze liever niet willen meemaken.

- Voorkom verwijten en maak onderscheid tussen discriminerend gedrag en de persoon: racisme en discriminatie kunnen ook onbedoeld en onbewust plaatsvinden. Dit is belangrijk om te weten omdat het de 'schuldvraag' minder gewicht geeft en de aandacht meer op het ongewenst gedrag zelf richt.
- Voorkom dat het gesprek over discriminatie/racisme in een wij-zij tegenstelling terecht komt. Racisme en discriminatie hebben betrekking op vele verschillende gronden en daarnaast kan iedereen het slachtoffer worden van (seksuele) intimidatie of pesterijen. Plaats een gesprek over discriminatie en racisme op het werk in de bredere context van ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag waarvan iedereen de dupe kan worden. Let wel op dat het niet de andere kant opgaat en niemand het meer heeft over discriminatie...
- Ken als gespreksleider je eigen grenzen en gevoeligheden met betrekking tot discriminatie en racisme. Alleen als je je ervan bewust bent, kun je tijdens het gesprek op het juiste moment afstand bewaren. Vergeet vooral niet je zelfspot en humor tijdens het gesprek en vermijd morele preken en de opgeheven wijsvinger.
- Bewustwording en het doorbreken van taboes zijn niet in één gesprek of in één cursus of training te bewerkstelligen. Voorwaarde is regelmaat¹: door het er regelmatig over te hebben worden deze onderwerpen minder beladen en neemt ook de alertheid toe. Daardoor wordt de preventie versterkt: mensen zullen meer stil staan bij de vraag hoe ze met elkaar omgaan en elkaar sneller op grensoverschrijdend gedrag aanspreken.

Films beschreven vanuit arbeidsmarktperspectief

Film 1: Een grap gaat op reis

... laat zien hoe een "Negergrap" in een bedrijf binnenkomt, door verschillende medewerkers doorverteld wordt en uiteindelijk op bezwaar stuit van Stanley, een medewerker van Afrikaans-Surinaamse afkomst. In het keuzemenu wordt de grap zelf verteld en lichten de betrokken collega's hun beweegredenen toe om de grap door te vertellen of bezwaar (al dan niet) te uiten.

Gebruik: Op gang brengen van een gesprek in groeps- of teamverband over omgangsvormen in het algemeen en over (omgaan met) discriminerende of anderszins grensoverschrijdende grappen in het bijzonder. Dit kan als voorbereiding

¹ Regelmaat creëer je bijvoorbeeld door deze onderwerpen tot een structureel onderwerp te maken van teamvergaderingen, functioneringsgesprekken, de bedrijfskrant, intranet of het jaarverslag.

dienen voor concrete afspraken over onderlinge omgangsvormen of het nemen van beleidsmaatregelen met betrekking tot ongewenst gedrag.

Film 2: Pizza Joe

... handelt over een pizzabezorger die weggepest is op het werk. Zijn ex-collega's vertellen het/hun verhaal.

Gebruik deze film om in arbeidsorganisaties of beroepsopleidingen het thema 'pesten op het werk' aan de orde te stellen. In combinatie met achtergrondinformatie over de gevolgen van pesten, de rol die omstaanders spelen en over hoe en waar je met klachten terecht kunt, kan de weerbaarheid van huidige en toekomstige werknemers vergroot worden.

Film 3: Hoofddekseis

... toont hoofddekseis van vroeger en nu met religieuze en culturele achtergronden. De beelden worden vergezeld van uiteenlopende en/of tegenstrijdige gesproken standpunten met betrekking tot het dragen van hoofddeken.

Deze film kan gebruikt worden om de koppeling van hoofddek met negatieve associaties aan de orde te stellen:

- door het veelvoud aan beweegredenen voor het dragen van de hoofddek duidelijk te laten worden (geen eenduidige betekenis!)
- door de hoofddek in een breder historisch perspectief te plaatsen (veelvoud aan en geschiedenis van hoofdbedekkingen)

Let op: Voor gebruik in arbeidsorganisaties gelden beperkingen.

Film 4: Die man van de televisie

Over een suggestieve uitspraak van een Kamerlid over die daarmee nieuws van de dag wordt.

Gebruik: Deze film is niet geschikt om direct te gebruiken in arbeidsorganisaties omdat de nadruk eenduidig ligt op de rol van media en politici bij het totstandkomen van negatieve beeldvorming. Indirect zijn er wel talloze verbanden te leggen – ook met arbeidsmarktvragestukken.

Film 1: Een grap gaat op reis

Korte samenvatting

De film laat zien hoe een "Negergrap" in een bedrijf binnenkomt, door verschillende medewerkers doorverteld wordt en uiteindelijk op bezwaar stuit van Stanley, een medewerker van Afrikaans-Surinaamse afkomst. In het keuzemenu wordt de grap zelf verteld en lichten de betrokken collega's hun beweegredenen toe om de grap door te vertellen of bezwaar (al dan niet) te uiten.

Gebruik

De film kan in arbeidsorganisaties gebruikt worden om in groeps- of teamverband

een gesprek over omgangsvormen in het algemeen en over (omgaan met) discriminerende of anderszins grensoverschrijdende grappen in het bijzonder op gang te brengen. Dit kan als voorbereiding dienen voor concrete afspraken over onderlinge omgangsvormen of het nemen van beleidsmaatregelen met betrekking tot ongewenst gedrag.

Zowel voor het bespreekbaar maken van gewenste en niet gewenste omgangsvormen als voor de mogelijkheden tot vervolgstappen in arbeidsorganisaties geven wij in deze handleiding vanuit verschillende invalshoeken suggesties, tip's, achtergrondinformatie en handvatten.

Tip

Combineer "Een grap gaat op reis" eventueel met vertoning van de film "Pizza Joe": Staat in "Een grap gaat op reis" nog een enkele grap en zijn reis in een bedrijf centraal, zo worden we in Pizza Joe geconfronteerd met de gevolgen van een veelvoud van 'grappen', waardoor er sprake is geworden van pesten.

Grappen op het werk: wat kan wel en wat kan niet?

De tekst bij dit onderdeel is dezelfde als bij de film "Pizza Joe"

Humor, grappen en geintjes kunnen mensen binden en scheiden: wanneer *samen* veel gelachen wordt zullen mensen zich meer ontspannen en meer op hun gemak voelen dan wanneer dat nooit of zelden gebeurt. Dat geldt voor de werkplek net zo goed als thuis, op school en in het buurthuis. Maar juist op de werkvloer kan het ook anders uitpakken: menig pestgedrag is ooit begonnen als onschuldig grapje.

Geintjes worden dure 'ongeintjes' als werknemers erdoor onderuit gaan, voor vertrek kiezen of er letterlijk ziek van worden.

Het is in het belang van elke arbeidsorganisatie, de leidinggevenden en de medewerkers, om duidelijkheid te verkrijgen over wat in de eigen organisatie nog kan en wat niet. Men moet zich ervan bewust zijn wat de gevolgen van grensoverschrijdend gedrag kunnen zijn.

Of een grap op het werk door de beugel kan, hangt van een aantal factoren/voorwaarden af. Deze worden hieronder besproken.

Voorgeschiedenis/context in de arbeidsorganisatie

Gaat het om een eenmalige grap die op zich zelf staat of maakt de grap deel uit van stelselmatige pesterijen?

Grappen horen inderdaad in veel arbeidsorganisaties bij de bedrijfscultuur en moeten niet altijd al te letterlijk worden opgevat. Een provocerend grapje af en toe mag wel en kan het arbeidsklimaat zelfs verbeteren.

Het ligt voor de hand dat een grap die onderdeel is van systematisch pestgedrag om een andere, stevige reactie vraagt dan een eenmalige/ incidentele grap.

Systematisch pestgedrag is de herkennen aan drie factoren:

1. "Vernederend, intimiderend of vijandig gedrag steeds gericht op dezelfde of meer personen" (Lida van den Broek op basis van Hubert en van Meer, p. 22);

2. Een zekere regelmaat (bijvoorbeeld dagelijks of wekelijks);
3. Vindt plaats tijdens een langere periode (minimaal één maand). Daarbij dient dan ook rekening te worden gehouden met de volgende vraag: *Worden grappen over en weer gemaakt of richten de grappen zich steeds tegen dezelfde persoon of tegen dezelfde groep(en)?*

Veel mensen zijn uitstekend in staat om zich zelf weerbaar op te stellen tegen grappen of ander ongewenst gedrag dat tegen hen gericht is. Zo kan de 'Negergrap' beantwoord worden met de grap over de 'gierige Hollanders' en kan samen worden gelachen om Belgenmoppen. Zolang het bij incidentele grapjes over en weer blijft en ook *samen* kan worden gelachen is er niets aan de hand.

Maar voorzichtigheid en interventie zijn geboden wanneer de rollen van grappenmaker en mikpunt steeds minder flexibel worden en grappen of opmerkingen steeds ten koste van dezelfde personen en groepen worden gemaakt. Lang niet iedereen heeft geleerd om weerbaar of slagvaardig te zijn en soms lopen geintjes dusdanig uit de hand dat het/de slachoffer(s) hun aanvankelijk verzet staken en zich niet langer meer afdoende kunnen verweren.

Door wie wordt de grap verteld?

Het maakt een groot verschil of een grap gericht op de persoon of de groep waar deze toe behoort door een collega of een leidinggevende wordt verteld. Een leidinggevende moet zich bewust zijn van het feit dat zijn gedrag op grond van zijn of haar bijzondere positie binnen de bedrijfshiërarchie een voorbeeldrol heeft voor de medewerkers en van veel groter invloed is op de bedrijfscultuur. Daarnaast brengt zijn/haar bijzondere positie bijzondere verantwoordelijkheden met zich mee die moeilijk kunnen worden gecombineerd met grappen of opmerkingen over anderen: de leidinggevende wordt geacht de veiligheid van werknemers te waarborgen en tegen discriminatie op te treden (zie ook 'Juridische zaken'); hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor geschillen onderling. Leidinggevendens dienen dan ook uiterst terughoudend te zijn met het maken van grappen en kunnen zich beter geheel onthouden van grappen over een concrete persoon of groep binnen het bedrijf.

Daarnaast maakt het uiteraard ook verschil of een grap door iemand verteld wordt die zelf tot de groep behoort waarover de grap gaat: denk aan joden die grappen over joden maken of blonde vrouwen die zelf blondjesmoppen vertellen. Zelfspot en zelfironie zijn veel voorkomende verschijnselen in uiteenlopende groepen en culturen en vervullen een belangrijke rol als uitlaatklep, uitdrukking van verdeckte kritiek, zelf-enscenering of humoristisch bindmiddel. Iemand die een grap over de eigen groep vertelt, kan dat doen om zijn eigen onafhankelijkheid te benadrukken of om het anderen naar de zin te maken. Feit is dat dit soort grappen heel anders overkomen en over het algemeen als minder problematisch worden ervaren.

Waar wordt de grap verteld?

Ook waar een grap wordt verteld, is van belang voor de vraag of de grap al dan niet acceptabel is. Elkaar 'plagen' op de kamer is iets heel anders dan elkaar 'plagen' in aanwezigheid van klanten of derden. Een grensoverschrijdende grap tijdens een teamvergadering of in de kantine vereist meer en een andere reactie dan een mop die verteld wordt onder vier ogen. Immers: geen reactie betekent dan snel dat dit soort grappen nu ook in het bijzijn van andere collega's mogen worden gemaakt en

bij de groeps cultuur horen; dit draagt bij aan het ontstaan van systematisch pestgedrag en bevordert gezichtsverlies en isolatie van het slachtoffer. Ten aanzien van klanten kunnen grappen afschrikkend uitwerken of bijvoorbeeld het gezag ondermijnen (denk aan jongerenwerkers of politieagenten).

Bedrijfs cultuur/sector

De omgangsvormen op het werk verschillen per sector en per bedrijf en zelfs per afdeling: grove grappen of opmerkingen kunnen een middel zijn om de eigen stoere arbeiders- of machocultuur af te zetten tegen de witteboordencultuur van de chefs of van andere 'softe' sectoren. Denk bijvoorbeeld aan de bouwsector. Ook is bekend dat in sectoren die veel met crisis, ziekte en risico's van gevaar en dood te maken hebben een grappencultuur wordt gebezigd die ook als uitlaatklep dient. Te denken valt aan de politie, brandweer, het leger, de uitvaartbranche en de zorgsector. Humor kan een manier zijn om spanning kwijt te raken en bedreigingen hanteerbaar te maken. Wat daarbij als 'normaal' of 'uitzonderlijk' wordt beschouwd op het gebied van grappen en omgangsvormen wordt in grote mate bepaald door de cultuur van een afdeling/bedrijf/sector.

Bij een gesprek over omgangsvormen en grappen dient rekening te worden gehouden met de bedrijfs cultuur. Het mag echter geen alibi zijn om 'alles' te mogen doen: ook de bedrijfs cultuur of afdelings cultuur is veranderlijk. Iets is 'normaal' tot iemand er aanstoot aan neemt...

Vragen en opdrachten:

- Hoe zit het met onze bedrijfs cultuur? Noem drie dingen/gedragingen die typisch zijn voor uw organisatie en/of de sector waarin u werkt.
- Wat voor grappen worden in uw organisatie wel of juist niet verteld? Waarom?
- Ken je grappen die typisch zijn voor een bepaalde sector?

Subjectieve gevoeligheden

Medewerkers verschillen niet alleen ten aanzien van groepsgebonden kenmerken zoals afkomst, religie, opleiding, leeftijd, seksuele oriëntatie, sekse maar ook wat betreft persoonlijke voorkeuren, smaken, lijfstijl. Al deze verschillen kunnen invloed hebben op de manier waarop mensen tegen grappen en humor aankijken: wat de een grappig vindt, ligt voor de ander gevoelig en waarover de een zijn schouder ophaalt en "moet kunnen" zegt, is voor de ander absoluut grensoverschrijdend en aanstootgevend. Denk bijvoorbeeld aan grappen over het koningshuis, het leven van Jezus Christus/profeet Mohammed of de beoordeling van muziekteksten/kunstwerken. Wat voor de een geldt, hoeft niet voor de ander te gelden. Persoonlijke grenzen en smaken verschillen en al helemaal op het gebied van humor. Wil men met elkaar rekening houden dan dienen algemene maar ook persoonlijke grenzen en gevoeligheden gerespecteerd te worden. Juist omdat het geen objectieve maar vaak persoonlijke grenzen en gevoeligheden betreft, moet je het er met elkaar over hebben.

Iedereen binnen een arbeidsorganisatie, afdeling, team draagt daarvoor de verantwoordelijkheid². Alleen als ik mijn grenzen kenbaar maak kan ik van anderen verwachten dat ze er rekening mee houden. Maar dit brengt ook risico's met zich mee die niet iedereen zal durven te nemen: op het moment dat ik mijn grenzen aangeef, stel ik me kwetsbaar op; ik leg als het ware bloot waar ik makkelijk geraakt kan worden. Niet iedereen zal daartoe in staat zijn en lang niet op elke werkplek wordt dit gedrag beloond: er zijn nog een hoop afdelingen, bedrijven en sectoren in Nederland waar openheid over persoonlijke dingen onbekend, ja zelfs nadelig kan zijn. Men wordt dan al snel uitgemaakt voor watje, flikker, niet geïntegreerd, etcetera.

Alleen in een enigszins veilig groeps- en werkklimaat, ingebed in passende beleidsmaatregelen en met ondersteuning van leidinggevenden, heeft het zin om gesprekken over omgangsvormen op het werk op gang te brengen. Zonder dat aan deze voorwaarden is voldaan zullen veel werknemers zich ervoor hoeden om met hun werkelijke overtuigingen naar buiten te treden. Een meer repressieve aanpak kan dan tenminste voorkomen dat het volledig uit de hand loopt; echt beklijven zullen de regels niet.

Maatschappelijke context

Terwijl pesten zich tegen een of meerdere personen richt, gaat het bij discriminatie en racisme om maatschappelijke fenomenen. Iemand wordt slachtoffer van discriminatie/racisme omdat diegene tot een bepaalde groep behoort (of lijkt te behoren).

Discriminatie is de ongelijke of nadelige behandeling op grond van onder meer sekse, afkomst, leeftijd, seksuele oriëntatie; bij racisme gaat het specifiek om discriminerend gedrag of ideeën op grond van etnische afkomst/ huidskleur/geloof.

Het is niet altijd eenduidig te bepalen wanneer een grap of opmerking racistisch of discriminerend is. Voor de een is al met het gebruik van het woord "Neger" of met de verwijzing naar iemands afkomst de grens naar racisme overschreden; voor de ander markeren opzet, grove uitspraken en kwetsende bedoelingen de grens. De uiteenlopende inschattingen zien we ook terug in de wetenschappelijke literatuur en op de werkvloer zelf.

Over het algemeen kan je stellen dat een discriminerende of racistische grap:

- Mikt op groepen die tot de zogenaamde 'minderheden' behoren (qua maatschappelijke positie, niet getalsmatig). In Nederland zijn dat niet-westerse allochtonen, zwarte mensen, moslims of andere groepen met een niet-christelijk geloof, vrouwen, homo's, gehandicapten, jongeren, ouderen;
- Deze groepen of vertegenwoordigers ervan in een kwaad, inferieur, vernederend, vijandig daglicht plaatst.

Mag je dan nooit meer grappen over 'domme blondjes' en 'luie Marokkanen' maken? En over 'domme Belgen' of 'gierige Hollanders' wel omdat ze niet bij de minderheden

² Wel in verschillende mate: de werkgever heeft – ook juridisch gezien – een bijzondere verantwoordelijkheid om voor de veiligheid van zijn werknemers te zorgen en discriminatie tegen te gaan (meer hierover onder: 'Juridische zaken').

behoren? Dat valt moeilijk uit te leggen op het werk. Vaak komt het erop aan dat er afgetast moet worden waar de grenzen van iemands incasservermogen liggen. Die grenzen kun je aan elkaar kenbaar maken door het onderwerp met elkaar te bespreken. Wanneer die grenzen enigszins duidelijk zijn dan is het aan te bevelen om een regeling af te spreken die voor alle groepen geldt.

Juridische zaken

De tekst bij dit onderdeel is dezelfde als bij de film "Pizza Joe"

Juridisch gezien zijn voor de vraag over hoe om te gaan met racistische of discriminerende grappen op het werk de volgende normen relevant:

- De werkgever heeft een zorgplicht jegens zijn ondergeschikten en dient zich als een goed werkgever te gedragen. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 7:611 Burgerlijk wetboek.
- De werkgever is verplicht om zich van discriminatie te onthouden. Deze verplichting van de werkgever brengt ook met zich mee dat de werkgever er op moet toezien dat degenen waarover hij het gezag uitoefent zich van discriminatie onthouden. Dit houdt in dat de werkgever ervoor moet zorgdragen dat in zijn bedrijf discriminerende bejegeningen worden voorkomen en bestreden. Deze verplichting vloeit ook voort uit het principe van goed werkgeverschap en is in de jurisprudentie (van met name de Commissie gelijke behandeling) uitgewerkt.
- De werkgever draagt een zorgplicht jegens zijn werknemers om deze te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan (hieronder valt ook discriminatie). Zie artikel 3 en 4 van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet).

In een aantal oordelen heeft de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) de verplichtingen van de werkgever ten aanzien van discriminerende grappen verder geconcretiseerd en uitgewerkt. Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste overwegingen van de CGB:

- Grappen over iemands uiterlijk of afkomst dienen niet gemaakt te worden: "Hierbij is tevens van belang dat verweerder duidelijk maakt dat wat de ene werknemer als grap beschouwt door de ander als (zeer) kwetsend kan worden ervaren en dat grappen over iemands afkomst en/of uiterlijk niet gemaakt behoren te worden." (CGB-oordeel 2002-69.)
- Mee lachen door het slachtoffer geeft geen groen licht om door te gaan met het maken van kwetsende grappen: "De verplichting van de werkgever zich te onthouden van discriminatie op het terrein van de arbeid brengt mee dat de werkgever erop moet toezien dat degenen waarover hij het gezag uitoefent zich van discriminatie onthouden. Deze verplichting geldt onafhankelijk van de vraag of de betreffende werknemer er al dan niet aanstoot aan neemt en kan en mag niet afhankelijk worden gesteld van het incasservermogen van slachtoffers van

discriminatie. Dit te meer omdat het een feit van algemene bekendheid is dat (racistische) pesterijen op de werkvloer, hoe dan ook de slachtoffers daarvan in hun functioneren aantasten. Daardoor ontstaat voor hen een nadelige situatie ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden.” (CGB-oordeel 1999-25.)

- Noch de bedrijfscultuur (“dit is hier normaal”) noch de intentie doen er toe: “Niet aannemelijk wordt geacht dat verweerster niet zou hebben begrepen dat de klachten van verzoeker betrekking hadden op discriminatie. Immers het afdelingshoofd heeft toegegeven dat hij tegen verzoeker met een Surinaams accent heeft gesproken en hem ‘Fido Dido’ heeft genoemd, waarop verzoeker het afdelingshoofd heeft meegedeeld dat hij dat niet wilde omdat hij dat als beledigend ervoer. Hieraan doet niet af dat het afdelingshoofd niet de intentie had te discrimineren.” (CGB-oordeel 2003-48.)
- Ook al zijn er geen concrete klachten over discriminatie, zijn de klachten in meer algemene bewoordingen gesteld en wordt er niemand duidelijk aangewezen, toch is de werkgever verplicht om er onderzoek naar te doen en te kijken of er niet toch discriminatie in het spel is.

Beleid: aanpak van discriminatie en ongewenst gedrag

De tekst bij dit onderdeel is dezelfde als bij de film “Pizza Joe”

Zonder een goed beleid inzake omgangsvormen en discriminatie of de intentie om dit te ontwikkelen, heeft het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag weinig zin. Juist als het om dit soort gevoelige en kwetsbare onderwerpen gaat, moeten medewerkers zich gesteund voelen door het organisatiebeleid en het management.

Daarnaast hecht ook de CGB grote waarde aan het bestaan van een schriftelijk anti-discriminatie-beleid. Bovendien is de werkgever volgens de Arbo-wet verplicht om maatregelen op dit gebied te nemen.

Belangrijke uitgangspunten en aanbevelingen...

...voor de aanpak van discriminatie en ongewenst gedrag in bedrijven:

- Discriminatie is een veel voorkomend verschijnsel dat vrijwel in elke organisatie voorkomt. Probeer het ontstaan van taboes te doorbreken en discriminatie bespreekbaar te maken, maar wees voorzichtig met het maken van verwijten. Ondersteunend beleid moet zodanig zijn dat deze onderwerpen een structureel onderwerp worden van teamvergaderingen, functioneringsgesprekken, de introductie van nieuwe medewerkers, vertrekgesprekken, de bedrijfskrant, intranet of het jaarverslag.
- Sluit aan bij bestaande wet- en regelgeving omtrent het tegengaan van discriminatie en ongewenste omgangsvormen zoals de Algemene wet gelijke behandeling en de Arbo-wet. Dat geeft het beleid een wettelijk kader, verhoogt de uitstraling en bespaart tijd en geld.
- Bij een goed beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen hoort het instellen van een gedragscode, een klachtenregeling en de benoeming van vertrouwenspersonen waar mensen met klachten terecht kunnen.

- De Arbowet verplicht de werkgever onder meer om een risico-inventarisatie & -evaluatie door te voeren en daarin aandacht te besteden aan seksuele intimidatie, agressie en geweld. Neem daar ook expliciet discriminatie in mee.
- Screen bestaande procedures, praktijken en regelingen op directe en indirecte vormen van discriminatie. Bijzondere aandacht verdient daarbij:
 - het tegengaan van coöptatie d.w.z. het werven alleen via de eigen netwerken;
 - de betere afstemming tussen wervingskanalen en de zoekkanalen van allochtonen;
 - het vermijden van onnodige eisen in personeelsadvertenties;
 - het zorgvuldig inzetten van (psychologische) testen;
 - het verbeteren van de doorstroomkansen voor allochtone werknemers.
- Maak beleid tegen discriminatie en ongewenst gedrag tot onderdeel van een breder diversiteitsbeleid – waarbij het niet alleen over nationaliteit, cultuur en religie gaat maar ook over sekse, leeftijd, opleiding, handicap, en seksuele oriëntatie.
- Belangrijke aandachtspunten van een goed diversiteitbeleid zijn:
 - het personeelsbeleid (instroom, doorstroom, uitstroom)
 - beeldvorming
 - organisatiecultuur (inrichting, symbolen, omgangsvormen)
- Benader medewerkers in de eerste plaats als individuele medewerkers en houd alleen rekening met groepskenmerken als het van toepassing en relevant is.
- De invoering van diversiteitsbeleid is een veranderingsproces op lange termijn en vergt van alle betrokkenen geduld, uithoudingsvermogen en optimisme. Bijzondere aandacht verdienen daarbij onder meer de volgende punten:
 - Een goede analyse van het bedrijf en de interne en externe kansen en belemmeringen voor toepassing van diversiteitsbeleid;
 - Een koppeling van het diversiteitsbeleid met de strategische bedrijfsbelangen;
 - Het creëren en onderhouden van voldoende draagvlak binnen de organisatie d.w.z. het daadwerkelijk betrekken van medewerkers, sleutelfiguren, middenmanagement, ondernemingsraad bij de invoering en ontwikkeling van het beleid;
 - Duidelijke en meetbare doelstellingen;
 - Duidelijke verantwoordelijkheden;
 - Ruimte voor leerprocessen, reflectiemogelijkheden t.a.v. het nieuwe beleid.
- Maak als Management en als OR duidelijk dat je achter het nieuwe beleid staat en waarom. Houd toezicht op de naleving en geef zelf het goede voorbeeld.

- Zorg voor duidelijke informatie over het antidiscriminatiebeleid ten aanzien van personeelsleden en klanten (of cliënten, leerlingen, studenten enzovoorts).
- Besteed aandacht aan regelmatige evaluatie en verbetering van de getroffen maatregelen.

Vragen m.b.t. beleid tegen discriminatie en ongewenst gedrag:

- Is er een gedragscode en/of een klachtenregeling over hoe om te gaan met discriminatie en ander ongewenst gedrag?
- Is de klachtenregeling bij iedereen bekend? Hoe wordt daarvoor zorg gedragen?
- Wordt de naleving regelmatig geëvalueerd? Op welke manier en wie is er verantwoordelijk voor?
- Wat is de aard van en het aantal klachten? Wordt er überhaupt een beroep op de klachtenregeling gedaan?
- Wat gebeurt er met de klachten?
- Is er een vertrouwenspersoon, wordt er gebruik van gemaakt? Zijn de vertrouwenspersonen voldoende toegerust om mensen goed te kunnen begeleiden in het geval van discriminatie en ongewenst gedrag?
- Zijn er andere beleidsmaatregelen m.b.t. discriminatie en ongewenst omgangsvormen? Wat is er aan beleid ontwikkeld om discriminatie en ongewenste omgangsvormen op de werkvloer bespreekbaar te maken?

Reageren op ongewenst gedrag

De tekst bij dit onderdeel is dezelfde als bij de film "Pizza Joe"

Uitgangspunten:

- Altijd reageren op discriminatie.
- Gevoelens serieus nemen.
- Het gedrag en niet de mensen veroordelen en aanpakken.
- Ken je eigen grenzen.
- Het effect en niet de intentie is beslissend.
- Niet in de slachtofferrol gaan.
- Niet alles persoonlijk en letterlijk nemen.

Gesprekstechnieken

Zie het overzicht Reageren op racistische uitlatingen (www.lbr.nl/?node=3326), met tips om de situatie in te schatten en methoden en tips om te reageren.

Reacties binnen en buiten het bedrijf

De reactie is afhankelijk van de vraag of het om een losse opmerking, een grap,

belediging, pesten, discriminatie of fysiek geweld gaat en of het om een eenmalig incident of om systematisch pesten gaat. Een eenmalig incident kan soms eenvoudig door een waarschuwing of verontschuldiging worden opgelost. Een incident kan echter ook aanleiding zijn om serieus werk te maken van anti-discriminatiebeleid.

Systematische discriminatie/pesterijen zijn bijna altijd schadelijk voor het slachtoffer en zijn omgeving en vergen hardere maatregelen op alle organisatieniveau's.

Binnen de organisatie:

- Evt. hulp aan slachtoffer bieden of zelf zoeken;
- Duidelijk maken aan alle betrokkenen dat dit niet kan (daarbij uitgangspunten in acht nemen);
- Bemiddelen;
- Vertrouwenspersoon consulteren;
- Melden bij leidinggevende;
- Klacht indienen bij klachtencommissie;
- Anti-discriminatiebeleid implementeren;
- Deskundigheidsbevordering voor medewerkers m.b.t. weerbaarheid/assertiviteit, vooroordelen en discriminatie;
- Zorgvuldig en degelijk onderzoek instellen.

Buiten de organisatie:

- Ondersteuning/advies vragen bij ADB, LBR, vakbonden, externe vertrouwenspersonen, bureau slachtofferhulp;
- Klacht indienen bij ADB (www.lvadb.nl);
- Klacht indienen bij CGB (www.cgb.nl);
- Aangifte doen bij politie;
- Civiele procedure starten bij de rechter.

Wat kun je doen als:

- Leidinggevende/werkgever
Leidinggevend hebben een voorbeeldfunctie binnen de organisatie. Hun houding ten aanzien van discriminatie is van grote invloed op wat er op de werkvloer kan en wat niet. Leidinggevend zijn verplicht om werknemers te beschermen tegen discriminatie en ongewenst gedrag (principe van goed werkgeverschap). Met klachten dient men zorgvuldig om te gaan en er moet een onderzoek ingesteld worden.
 - Voorbeeldfunctie: altijd reageren
 - Uitgangspunt voor reactie: principe goed werkgeverschap (o.a. jurisprudentie CGB)
 - Zorgvuldig onderzoek instellen
 - Gedragscode opstellen
 - Anti-discriminatie-beleid implementeren
 - Discriminatie op de werkvloer bespreekbaar maken
- Slachtoffer

- Zelf direct reageren of later er weer op terugkomen
 - Melden bij leidinggevende
 - Evt. klacht indienen
 - Advies en ondersteuning vragen bij vertrouwenspersoon of belangenorganisaties
 - Evt. hulp zoeken
- Medewerker/collega

Omstanders spelen een belangrijke rol in het al dan niet toestaan van discriminatie. Een leidinggevende mag niet toekijken bij discriminatie, en ook collega's moeten reageren op dergelijk gedrag.

 - Zelf direct reageren
 - Melding maken bij leidinggevende
 - Evt. zelf klacht indienen
 - Advies en ondersteuning vragen bij vertrouwenspersoon of belangenorganisaties
 - Evt. hulp bieden aan slachtoffer
 - Uitgangspunt: gedragscode/collegialiteit/waarden en normen van de organisatie/grondwet
- OR

De OR is verplicht om discriminatie en ander ongewenst gedrag binnen de organisatie te bestrijden. Hij kan met behulp van zijn wettelijke rechten en inspraakmogelijkheden daarbij een actieve rol spelen. Binnen de Arbowet heeft de OR de volgende rechten gekregen om ongewenst gedrag (waaronder discriminatie) aan te pakken:

 - Het naleven van de Arbowet bevorderen (WOR art.28.1). De OR kan dit koppelen aan het initiatiefrecht (WOR art. 23.3) en het informatierecht (WOR art.b1 en 31.b.2). De OR kan bijvoorbeeld het initiatief nemen om de inhoud van de RI&E te bespreken en te actualiseren. Het informatierecht houdt in dat de OR minstens één keer per jaar met de werkgever zowel het gevoerde sociale beleid als plannen voor de toekomst bespreekt.
 - De OR kan het initiatief nemen om de werkgever beleid ten aanzien van ongewenst gedrag te laten ontwikkelen. Mocht de werkgever in gebreke blijven, dan kan de OR zelfstandig een beroep op de Arbeidsinspectie doen.
 - Conform de Arbowet dient in afdelingen die als afzonderlijke werkeenheid beschouwd kunnen worden, regelmatig overleg over de arbeidsomstandigheden gevoerd te worden. De OR heeft ook als taak het werkoverleg te bevorderen. De OR kan dus aan de orde stellen om het beleid met betrekking tot ongewenst gedrag in de verschillende werkeenheden te bespreken.
 - Het recht om van de Arbodienst(en) afschriften van adviezen te krijgen. Voorts heeft de OR instemmingsrecht bij het vaststellen van regelingen op het gebied van veiligheid, de gezondheid of het welzijn in verband met de arbeid of het ziekteverzuim. Alertheid is hier van groot belang.
 - De OR kan zelf het initiatief nemen om de problematiek van ongewenst gedrag aan de orde te stellen en op beleid in deze aan te dringen. Dat kan bijvoorbeeld door het instellen van een (ad hoc) commissie waarbij

ook externe deskundigen betrokken zijn. Leden van een dergelijke commissie hebben de zelfde rechten als OR-leden.

(Dit overzicht is geciteerd uit: Tineke de Rijk, Ongewenst gedrag – Een handleiding voor uw bedrijfsaanpak, Zeist/Amsterdam 2001, p. 41/42.)

Vragen:

- Hoe zou jij zelf reageren als je in Stanley's schoenen zou staan? Waarom?
- Stel dat jij Stanley's leidinggevende bent en Stanley dient bij jou een klacht in over Theo: hoe zou jij reageren?
- Hoe zou je reageren als de grap door een collega aan jou wordt verteld?

Tip

Het LBR geeft trainingen 'Reageren op' aan waarbij situaties geoefend worden met behulp van een professionele trainingsacteur. Kijk voor mee informatie op:

www.lbr.nl/cursussen.

Vragen, opdrachten, oefeningen

Vragen voor bespreking in groepsverband

Gebruik deze film om in groepsverband (bijvoorbeeld teamvergadering/scholing) onder medewerkers een gesprek/discussie op gang te brengen over grappen en discriminatie op het werk, de normen en omgangsvormen binnen de eigen organisatie. Wat kan wel en wat kan niet bij ons in de organisatie en hoe willen wij met elkaar omgaan?

Je kunt daarbij drie fases onderscheiden:

Fase 1: Praten over de film zelf, de grap en het gedrag van de betrokken personen:

- Hoe vond je de film en wat heeft het bij je opgeroepen?
- Wat vind je van het gedrag van de verschillende personen? (Harrie, Ada, Theo, Stanley.) Waarom?
- Wat vind je van hun uitleg achteraf (keuzemenu)?
- Wat vind je van de grap? Kan die volgens jou nog door de beugel? Waarom wel en waarom niet?

Fase 2: Koppeling met eigen ervaringen en gevoelens:

- Herken je de beweegredenen/gevoelens van de betrokkenen personen uit de film? Kun je je daarin verplaatsen?
- Heb je zoiets al een keer meegemaakt: wat gebeurde er, wat was jouw positie, waar is het gebeurd en hoe is er op gereageerd? Wat voor gevoelens riep dat op?
- Waarover wil ik/jij geen grappen horen?

Fase 3: Transfer naar de eigen organisatie:

- Hoe zit het met onze bedrijfscultuur/omgangsvormen? Zou zo'n grap bij ons kunnen worden verteld?

- Hoe willen wij met elkaar omgaan? Wat betekent dat concreet op het gebied van grappen/moppen/geintjes op het werk? Waar liggen de grenzen, wat kan absoluut niet?
- Is er beleid tegen ongewenst gedrag? Waar kun je terecht als je bezwaar hebt tegen zo'n grap?
- Wat spreken we af hoe we daarmee in de toekomst om willen gaan? Wat gebeurt er als afspraken hierover niet in acht worden genomen?

Tip

Wees in de uitwerking van afspraken zo concreet mogelijk: als je bijvoorbeeld met elkaar tot de conclusie komt dat je 'respectvol', 'fatsoenlijk' of 'beleefd' met elkaar om wilt gaan, is dat wel een mooi uitgangspunt maar nog weinig concreet. Net zoals bij de grappen geldt ook hier: we kijken er verschillend tegenaan en niet iedereen bedoelt er hetzelfde mee!

Concretiseren doe je door voorbeelden te noemen die voor iedereen helder en wellicht ook herkenbaar zijn en zo min mogelijk ruimte laten voor misverstanden en interpretatie.

Voorbeeld

Respectvol met elkaar omgaan op het gebied van grappen/moppen/geintjes op het werk betekent voor ons team concreet:

- we maken op het werk geen grappen die erop gericht zijn iemand van ons team of een groep waartoe hij of zij toebehoort te kwetsen, in een kwaad daglicht te stellen of te vernederen;
- we houden rekening – voorzover bekend – met de persoonlijke gevoeligheden/grenzen van eenieder en maken geen grappen die daaraan kunnen raken;
- we nemen het van de ander aan als hij of zij aangeeft dat een grap of opmerking te ver gaat en verontschuldigen ons;
- we nemen het van de ander aan als hij of zij aangeeft dat het niet de bedoeling was om met de grap of opmerking iemand te kwetsen en zeggen dat tegen diegene;
- we spreken ook elkaar erop aan, mocht iemand toch met een grap of opmerking over de schreef gaan;
- we kijken een keer per jaar of deze afspraken voor iedereen bevredigend hebben uitgewerkt en stellen ze zo nodig bij.

Aan de slag met grappen op het werk

Maak een inventarisatie van grappen of cartoons over verschillende groepen/minderheden (bijvoorbeeld via internet of in literatuur zoals Gluren bij de burens 1 en 2 (www.lbr.nl/?in=docu&q=gluren+bij+de+burens)).

Let daarbij op de verhoudingen in de groep: zoek ook grappen uit die betrekking hebben op de deelnemers als gehele groep (indien mogelijk, bijvoorbeeld ambtenaren en ouderen) en op leden van de deelnemersgroep (dus bijv. bij gemengde groepen: grappen over mannen, vrouwen, autochtonen en allochtonen). Het moet namelijk geen 'wij tegenover zij' worden. Let op dat de gekozen grappen niet louter negatief zijn voor een bepaalde groep (deelnemers).

Drie verschillende werkvormen:

- Laat iedereen de grappen beoordelen aan de hand van de criteria: 'moet kunnen' / 'kan nog net' / 'kan absoluut niet'.
Nabespreking:
 - Waar was de groep het mee eens? Waarom?
 - Waar liggen verschillen? Waarom?
 - Waren er ook grappen die eigenlijk niet kunnen maar toch wel leuk zijn?
 - Wat betekent dit voor onze groep? Moeten we daar iets mee?
- Vorm werkgroepen van 4-5 personen en geef de groepen de opdracht om te proberen het eens te worden over de vraag welke grappen wel of niet kunnen.
Nabespreking:
 - Zijn de groepen eruit gekomen?
 - Wat het moeilijk? Waarom of waarom niet?
 - Wat waren de overeenkomsten bij de beoordeling en waar liggen de verschillen?
 - Is het resultaat ook voor de andere groepen aanvaardbaar?
- Print of schrijf de grappen allemaal op kaartjes en leg deze omgekeerd op een stapel. Om de beurt trekt een deelnemer een kaart en leest de grap hardop voor. Hij of zij geeft aan of zij vindt dat die wel of niet mag (eventueel ook in kleine groepjes).

Stellingenspel

Het stellingenspel brengt de meningen die in een groep over een onderwerp bestaan op een speelse manier in beeld. Van alle deelnemers wordt gevraagd om mee te doen en voor hun positie te gaan staan. Het kan ook gebruikt worden als activerende opwarmer voor een aansluitende groepsdiscussie.

Vorbereiding: De groepsruimte wordt – eventueel met behulp van twee grote vellen papier – in twee helften gedeeld: aan de ene kant de 'ja-kant' en aan de andere kant de 'nee-kant'. De tussenruimte wordt het 'weet niet-gebied'.

Spel: De eerste stelling wordt door de begeleider voorgelezen. Na elke stelling kiezen de deelnemers de kant die bij hun mening past en gaan er (zwijgend) staan: de 'ja-kant' als ze het eens zijn met de stelling, de 'nee-kant' als ze het niet eens zijn of het 'weet niet-gebied' als ze geen keuze kunnen maken. De begeleider vraagt enkele deelnemers om hun keuze toe te lichten. Vervolgens krijgen de deelnemers de gelegenheid om op basis van gehoorde argumenten alsnog van plek te wisselen. Daarna gaan de deelnemers weer in hun neutrale uitgangspositie en wordt de volgende stelling voorgelezen.

Suggesties voor stellingen omtrent grappen op het werk:

- Een grap moet altijd kunnen, dat hoort nu eenmaal bij de Nederlandse (bedrijfs-)cultuur.
- Een grap over iemands uiterlijk of afkomst dient op het werk gewoon niet gemaakt te worden.

- Een grap over minderheden zoals migranten, homo's, gehandicapten, vrouwen mag gewoon niet.
- Een grap over groepen die niet bij de minderheden behoren mag best.
- Zolang het bij één grap af en toe blijft, is er niets aan de hand.
- Als je bij een minderheid hoort moet je gewoon ermee leren leven dat er grappen over je worden gemaakt.
- Eer zijn al genoeg regels je moet niet ook nog regels voor grappen opstellen.
- Al dat geregeld leidt alleen ertoe dat we steeds krampachtiger met elkaar omgaan.

Tip

Maak een keuze van hooguit 6 stellingen en pas de stellingen zonedig aan (actuele ontwikkelingen, taal- en groepsniveau, groepssamenstelling).

Literatuur over pesten

Bossche, S. van den (2004). *Intimidatie en geweld op het werk: Secundaire analyses Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003*. Hoofddorp: TNO Arbeid.

Broek, L. van den (2003). *Gein, ongein, pesten: Over macht en territoriumspelletjes, intimidatie en discriminatie op het werk*. Soest: Nelissen.

Dam, Y. van en Engelen, M. (2004). *Evaluatie van de Arbo-wet inzake ongewenste omgangsvormen*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Janssen, J. (2 april 2004). Toename van pesterijen op het werk. In: *Spits* (dagblad).

Hubert, A., Furda, J. en Steensma, H. (2001). Mobbing, systematisch pestgedrag in organisaties: twee studies naar antecedenten en gevolgen voor gezondheid. In: *Gedrag en organisatie* (14) 6.

Meerman, M. (1999). *Gebroken wit: Over acceptatie van allochtonen in arbeidsorganisaties*. Amsterdam: Thela Thesis.

Soethout, J. en Sloep, M. (2000). *Evaluatie Arbo-wet over seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk*. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Veelen, W. van (1999). *Ongewenste gedragingen in het eigen bedrijf: Verslag van het onderzoek*. Utrecht: FNV Bondgenoten.

Film 2: Pizza Joe

Samenvatting

Ging het bij Een grap gaat op reis nog om een enkele grap, bij Pizza Joe gaat het om een veelvoud van grappen, waardoor er sprake is geworden van pesten.

De drie Pizzakoeriers Turk, Bleekscheet en Winnetoe halen herinneringen op aan hun Ex-Collega Aba – door zijn chef Joe genoemd -, een jongen van Afrikaanse

afkomst. Op een dag is 'Joe' zonder iets te zeggen weggelopen. Langzamerhand wordt duidelijk waarom Joe niet meer werkt bij de pizzeria. De druppel die de emmer deed overlopen was de opstelling van de baas. Maar voor de kijker wordt duidelijk dat de drie ook hun bijdrage hebben geleverd.

Als het filmpje stopt, verschijnen 3 opties. Iedere optie staat voor een van de drie jongens die zich via de camera tot Joe wendden.

Centraal staat het thema pesten.

Gebruik

Gebruik deze film om in arbeidsorganisaties of beroepsopleidingen het thema 'pesten op het werk' aan de orde te stellen.

In combinatie met achtergrondinformatie over de gevolgen van pesten, de rol die omstaanders spelen en waar je met klachten terecht kunt, kan de film de weerbaarheid van huidige en toekomstige werknemers vergroten.

In arbeidsorganisaties kan de film als voorbereiding dienen voor concrete afspraken over onderlinge omgangsvormen of het nemen van beleidsmaatregelen met betrekking tot ongewenst gedrag (waaronder pesten en discriminatie).

Zowel over pesten op het werk als ook over mogelijke vervolgstappen binnen en buiten arbeidsorganisaties geven wij hieronder vanuit verschillende invalshoeken suggesties, tip's, achtergrondinformatie en handvatten.

Tip

Combineer Pizza Joe eventueel met vertoning van de film Een grap gaat op reis: Worden we in Pizza Joe geconfronteerd met de gevolgen van een veelvoud van 'grappen', waardoor er sprake is geworden van pesten, zo staat in Een grap gaat op reis nog een enkele (racistische) grap en zijn reis door een bedrijf centraal.

Pesten en ongewenste omgangsvormen op de werkvloer

Gegevens

Er zijn maar weinig grootschalige onderzoeken specifiek gericht op pesten binnen Nederlandse arbeidsorganisaties. Er zijn wel verschillende enquêtes en onderzoeken naar ongewenste omgangsvormen binnen arbeidsorganisaties uitgevoerd, maar door uiteenlopende definities en onderzoeksmethoden laten die verschillende cijfers zien. Ongewenste omgangsvormen lopen uiteen van pesten in de vorm van grapjes tot fysiek geweld.

In het evaluatieonderzoek naar de Arbo-wet uitgevoerd in 2004 geeft acht procent van de ondervraagde werkgevers aan klachten te hebben ontvangen met betrekking tot pesten op de werkvloer (Van Dam en Engelen, 2004). Cijfers komen overeen met die van een evaluatieonderzoek naar de Arbo-wet uit 2000. In dit onderzoek uit 2000 zijn ook gegevens afkomstig van werknemers verzameld: 23% van de respondenten is wel eens geconfronteerd met pesten, 16% is op de huidige werkplek geconfronteerd met pesten.

Pesten gebeurt door het maken van opmerkingen (77%), grapjes (54%), ongelijke

behandeling (43%), beledigen (40%), isoleren/negeren (97%), intimideren (37%), schoppen/slaan (4%).

64% wordt door collega's gepest; 48% door leidinggevenden (Soethout en Sloep, 2000).

Voorts zijn er cijfers uit twee surveys van TNO Arbeid die zijn uitgevoerd onder Nederlandse werknemers: TNO Arbeidssituatie Survey (TAS) en de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) uitgevoerd door TNO Arbeid. Uit de analyses van deze surveys blijkt dat seksuele intimidatie, intimidatie en lichamelijk geweld door publiek (klanten, leerlingen, patiënten, passagiers e.d.) evenals seksuele intimidatie en lichamelijk geweld door collega's in de periode 2000-2003 is gestegen (Van den Bossche, 2004). Intimidatie door collega's kwam in 2003 (15,2%) even vaak voor als in 2000 (15,1%). Lichamelijk geweld door collega's steeg van 0,6% in 2000 naar 1,7% in 2003.

Tot slot heeft de Landelijke Ontslaglijn een toename van pesterijen op het werk geconstateerd (Janssen, 2004). Ten opzichte van twee jaar geleden is het aantal klachten over structureel pestgedrag op de werkvloer volgens de hulpdienst verdubbeld.

Gevolgen

De gevolgen van pesten kunnen groot zijn. Pesten heeft met name ernstige gevolgen voor de slachtoffers. Zij kunnen lijden aan psychosomatische klachten zoals darmklachten, hoofdpijn en slaapproblemen (Van Dam en Engelen 2003).

Onderzoek naar systematisch pestgedrag toont aan dat niet alleen slachtoffers zelf, maar ook collega's die het pestgedrag waarnemen te maken hebben met gezondheidsklachten, ziekteverzuim en verminderd welzijn (Hubert, Furda en Steensma, 2001).

Pesten kost organisaties veel geld. FNV berekende in 1998 dat als gevolg van pesterijen er jaarlijks vijf miljoen ziekte-dagen waren (Vanden Broek 2003).

Slachtoffers, daders en omstanders

Slachtoffers

In principe kan iedereen het slachtoffer van pestgedrag worden. Dit is belangrijk om vast te stellen want al te vaak wordt er nog ervan uitgegaan dat de slachtoffers het zelf over zich afroepen of er zelfs schuld aan dragen. Het is wel zo dat uit onderzoek blijkt dat sommige groepen eerder kans lopen om het mikpunt te worden. Van den Broek (p. 42) noemt de volgende groepen:

- mensen die afwijken van de groepsnorm (bijvoorbeeld door sneller of langzamer te werken);
- mensen die 'anders' zijn doordat ze bijvoorbeeld bij een minderheidsgroep behoren; (gehandicapten, homoseksuelen, vrouwen, migranten enz.)
- mensen die 'gevoelig' zijn d.w.z. 'om wat voor redenen dan ook minder opgewassen zijn tegen de cultuur die in de organisatie heerst, omdat ze lief, zacht en naïef zijn en van daaruit niet ad rem of bij de hand genoeg reageren om van zich af te bijten.' (van den Broek, p. 43)

- mensen die al eerder slachtoffer zijn geweest. Dit betreft mensen die als kind thuis, op school of eerder in een werksituatie slachtoffer zijn geweest van pesten, intimidatie of geweld. Bij sommige mensen met deze achtergrond heeft dat ertoe geleid dat ze onzeker, passief gedrag vertonen en bang zijn voor herhaling. Voor bepaalde daderstypes vormen ze juist daardoor een heel aantrekkelijk en gemakkelijk doelwit. Daarnaast komt het ook veel voor dat mensen met eerdere pest- of geweldervaringen juist heel wantrouwend, prikkel- of strijdbaar naar buiten toe zijn.

Daders

Ook voor daders geldt dat in principe iedereen dader kan zijn of worden. De volgende factoren kunnen ertoe bijdragen dat iemand daadwerkelijk overgaat tot pesterijen:

- persoonlijke belangen: bijvoorbeeld een concurrent die in de weg zit en weggepest wordt;
- arbeidsomstandigheden zoals hoge werkdruk, concurrentie onderling;
- een organisatieklimaat waar pesterijen 'normaal' zijn;
- beloning: het feit dat de 'pester' voor zijn gedrag beloond wordt bijvoorbeeld door op die manier aanzien te kunnen verwerven;
- meeliften op de kracht van de groep: de groepsdynamiek kan ertoe leiden dat mensen in een groep vaak verder gaan dan wanneer ze alleen zijn. (Van den Broek, p. 44)

Vrouwen en mannen pesten even veel. Er is wel een belangrijk verschil: mannen pesten vrouwen en mannen terwijl vrouwen vooral vrouwen pesten. Ook lijken mannen openlijker en directer te pesten. Vrouwen zijn vaak beter in subtiel en minder zichtbaar pestgedrag.

Omstanders

Niet alleen daders en slachtoffers zijn betrokkenen bij ongewenste omgangsvormen. Ook de omstanders spelen een belangrijke rol. Immers, vaak kan systematisch pestgedrag alleen daardoor ontstaan en voort blijven bestaan dat directe collega's en leidinggevenden het niet waarnemen, wegstijgen, meedoen of bewust ervoor kiezen om er niets aan te doen. Dat kan verschillende redenen hebben:

- mensen hebben gewoon niets in de gaten omdat het bijvoorbeeld subtiel gebeurt of hier 'normaal' is;
- mensen hebben niet geleerd hoe ze iemand op zijn gedrag moeten aanspreken;
- mensen zijn bang om zelf het slachtoffer te worden;
- mensen willen het conflict vermijden;
- mensen hebben er zelf baat bij of willen liever geloven dat het niet zo erg zal zijn.

Het is heel belangrijk om ook de omstanders bij het proces van bewustwording te betrekken. Iedereen draagt verantwoordelijkheid voor het arbeidsklimaat en de onderlinge omgangsvormen (ook al zijn ze groter of kleiner en hebben leidinggevenden hier nog specifieke taken). Training en scholing op dit gebied (bijvoorbeeld communicatieve vaardigheden, assertiviteit/ weerbaarheid), het

regelmatig erover hebben en het voorbeeldgedrag van leidinggevenden kan ertoe bijdragen om de onderlinge verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid te vergroten.

Vraag:

Ben je in het verleden zelf wel eens in de rol van slachtoffer/ dader / omstander geweest? Wat maakte dat je in die positie terecht bent gekomen? Hoe was dat? Wat heeft je geholpen om er weer uit te komen? Wat zou je nu misschien anders doen?

Opdracht:

Kijk eens naar de Daders-typologie van Kantharos (van den Broek p. 46/47). Zie je overeenkomsten tussen het hier beschreven gedrag van de verschillende types en het gedrag van Turk, Bleekscheet en Winnetoe? Ben je die types ergens anders tegengekomen? Wat herken je mogelijk bij jezelf?

Grappen op het werk: wat kan wel en wat kan niet?

Zie tekst bij Film 1: Een grap gaat op reis.

Juridische zaken

Zie tekst bij Film 1: Een grap gaat op reis.

Beleid: aanpak van discriminatie en ongewenst gedrag

Zie tekst bij Film 1: Een grap gaat op reis.

Reageren op ongewenst gedrag

Zie tekst bij Film 1: Een grap gaat op reis.

Vragen, opdrachten, oefeningen

Suggestie 1: Vragen voor bespreking in groepsverband

Gebruik de film om in groepsverband (bijvoorbeeld teamvergadering/ cursus/ opleiding) onder medewerkers/leerlingen/studenten een discussie op gang te brengen over pesten op het werk of de normen en omgangsvormen binnen de eigen organisatie: wat kan je doen als je zelf zoiets meemaakt, hoe kan je pesten voorkomen en hoe willen wij met elkaar omgaan?

Je kan daarbij drie fases onderscheiden:

Fase 1: Praten over de film zelf, de 'grappen' en het gedrag van de betrokken personen:

- Hoe vond je de film en wat heeft het bij je opgeroepen?
- Wat vind je van het gedrag van de verschillende personen? De collega's Turk, Winnetoe en Bleekscheet maar ook het slachtoffer 'Joe' en hun chef) Waarom?
- Wat vind je van hun uitleg achteraf (keuzemenu)
- Wat vindt je van de 'grappen' op zich? Kan een enkele van die grappen volgens jou nog wel door de beugel? Waarom wel en waarom niet?

Fase 2: Koppeling met eigen ervaringen en gevoelens:

- Herken je beweegredenen/ gevoelens van de betrokkenen personen uit de film? Kan je je daarin verplaatsen?
- Heb je zoiets eerder zelf meegemaakt: wat gebeurde er en hoe hebben jij en de anderen erop gereageerd? Wat voor gevoelens riep dat op? Waren er nog andere gevolgen? Wat zou je nu eventueel anders doen?

Fase 3: Transfer:

Algemeen:

- Wat zou Pizza Joe hebben kunnen doen? Waar kunnen slachtoffers van pesten terecht?
- Wat hadden zijn collega's kunnen doen?
- Wat had de chef moeten doen?
- Wat zou er moeten gebeuren om pesten op het werk te voorkomen?

Naar de eigen organisatie:

- Hoe zit het met onze bedrijfscultuur/ omgangsvormen? Zou zoiets bij ons kunnen gebeuren?
- Hoe willen wij met elkaar omgaan? Wat betekent dat concreet op het gebied van grappen/ moppen/ geintjes op het werk? Waar liggen de grenzen, wat kan absoluut niet?
- Is er beleid tegen ongewenst gedrag? Waar kan je terecht als je gepest wordt?
- Wat spreken we af hoe we daarmee in de toekomst om willen gaan? Wat gebeurt er als afspraken hierover niet in acht worden genomen?

Suggestie 2: Stellingenspel

Het stellingenspel brengt de meningen die in een groep over een onderwerp bestaan op een speelse manier in beeld. Van alle deelnemers wordt gevraagd om mee te doen en voor hun positie te gaan staan. Het kan ook gebruikt worden als activerende opwarmer voor een aansluitende groepsdiscussie.

Vorbereiding: De groepsruimte wordt – evt. met behulp van twee flappen/ A4tjes – in twee helften gedeeld: Aan de ene kant de 'ja' – kant en aan de andere kant de 'nee'- kant. De tussenruimte wordt het 'weet niet' – gebied.

Verloop: De eerste stelling wordt door de begeleider voorgelezen. Na elke stelling kiezen de deelnemers de kant die bij hun mening past en gaan er (zwijgend) staan: De 'ja'-kant als ze het eens zijn met de stelling, de 'nee'-kant als ze het niet eens zijn of het 'weet-niet' –gebied als ze geen keuze kunnen maken.

De begeleider vraagt enkele deelnemers om hun keuze toe te lichten. Vervolgens krijgen de deelnemers de gelegenheid om op basis van gehoorde argumenten alsnog van plek te wisselen. Daarna gaan de deelnemers weer in hun neutrale uitgangspositie en wordt de volgende stelling voorgelezen.

Suggesties voor stellingen omtrent grappen op het werk:

- Een grap moet altijd kunnen, dat hoort nu eenmaal bij de Nederlandse (bedrijfs-)cultuur.
- Als je je weerbaar opstelt word je ook niet gepest.

- Het eigen belang kan soms zwaarder wegen dan de solidariteit met een gepeste collega.
- Pesten zou harder bestraft moeten worden.
- Een grap over iemands uiterlijk of afkomst dient op het werk gewoon niet gemaakt te worden.
- Een grap over groepen die niet bij de minderheden behoren mag best.
- Zolang het bij één grap af en toe blijft, is er niets aan de hand.
- Als je bij een minderheid hoort moet je gewoon ermee leren leven dat er grappen over je worden gemaakt.
- Er zijn al genoeg regels je moet niet ook nog regels voor grappen opstellen.
- Al dat geregeld leidt er alleen maar toe dat we steeds krampachtiger met elkaar omgaan.

Tip

Maak een keuze van hooguit 6 stellingen en pas de stellingen zonedig aan (actuele ontwikkelingen, taal- en groepsniveau, groepssamenstelling).

Film 3: Hoofddekseis

Regelmatig vinden er publieke discussies plaats over de hoofddoek of worden meisjes en vrouwen geweigerd voor een baan, stage of opleiding op grond van hun hoofddoek. De hoofddoek is binnen en buiten arbeidsorganisaties een beladen onderwerp. Juridisch gezien is de situatie echter helder: vrouwelijke werknemers die uit religieuze overwegingen een hoofddoek dragen genieten wettelijke bescherming en mogen niet gediscrimineerd worden.

Samenvatting

Hoofddekseis van vroeger en nu passeren in een filmische collage de revue. Soms hebben ze een religieuze, soms een culturele achtergrond. De beelden worden vergezeld van uiteenlopende gesproken standpunten met betrekking tot het dragen van hoofddoeken.

Gebruik

Gebruik deze film om de koppeling van de hoofddoek met negatieve associaties in vraag te stellen:

- door het veelvoud aan beweegredenen voor het dragen van de hoofddoek duidelijk te laten worden (geen eenduidige betekenis!)
- door de hoofddoek in een breder historisch perspectief te plaatsen (veelvoud aan en geschiedenis van hoofdbedekkingen)

Let op!

Voor het gebruik in arbeidsorganisatiecontext gelden beperkingen: het dragen van de hoofddoek is namelijk een privé-zaak en de werkgever mag zich er in principe alleen mee bemoeien als het functioneren of de veiligheid van de werknemer daardoor in het geding komt. Voorkomen moet worden dat medewerkers een discussie krijgen opgedrongen waarom zij wel of geen hoofddoek dragen (net zo min bijvoorbeeld als homo's in werkbeprekingen wensen uit te leggen waarom zij wel of geen kinderen kunnen opvoeden, hetero's waarom zij wel of niet getrouwd zijn enz.).

De film is in werkverband daarom vooral geschikt voor:

- leidinggevenden en autochtone of niet-islamitische collega's die zich willen oriënteren op dit onderwerp (beeldvorming relativeren);
- in teams en werkgroepen waarin islamitische collega's uitdrukkelijk hebben aangegeven dat ze het over dit onderwerp met hun collega's willen hebben.

Vragen, opdrachten, oefeningen

Suggestie 1

Het filmpje kan gebruikt worden om – onder voorwaarden (zie: Let op!) het thema hoofddoeken/ religie/ kleding en andere gebruiken op het werk te bespreken. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen als uitgangspunt worden genomen.

- Hoe kijken de deelnemers aan tegen de hoofddoek of andere religieuze uitingen of gebruiken op het werk (zoals keppel, tulband, lange rok maar ook kerstborrel of kerstpakket, feestdagen?);
- Hoe kijken ze aan tegen andere ideologische, culturele of persoonlijke uitingen of gebruiken op het werk (zoals petjes, piercing, naveltruitjes, Lonsdale kleding)?
- Wordt er volgens de deelnemers terecht onderscheid gemaakt tussen religieuze en andere uitingen op het werk?
- Waar liggen volgens de deelnemers grenzen m.b.t. religieuze of andere uitingen op het werk? Zijn er plaatsen / beroepen waar zij bepaalde uitingen niet passend vinden? Waarom? Waarvan hangt dat af?
- Bestaan in de eigen organisatie procedures, regelingen en voorschriften rond religieuze of andere uitingen en kleding op het werk? Voldoen die aan de eisen die de CGB in haar advies inzake Arbeid, religie en gelijke behandeling heeft geformuleerd?

Suggestie 2: Stellingenspel

Het stellingenspel brengt de meningen die in een groep over een onderwerp bestaan op een speelse manier in beeld. Van alle deelnemers wordt gevraagd om mee te doen en voor hun positie te gaan staan. Het kan ook gebruikt worden als activerende opwarmer voor een aansluitende groepsdiscussie.

Vorbereiding: De groepsruimte wordt – evt. met behulp van twee flappen/ A4tjes – in twee helften gedeeld: Aan de ene kant de 'ja' – kant en aan de andere kant de 'nee'- kant. De tussenruimte wordt het 'weet niet' – gebied.

Verloop: De eerste stelling wordt door de begeleider voorgelezen. Na elke stelling kiezen de deelnemers de kant die bij hun mening past en gaan er (zwijgend) staan: de 'ja'-kant als ze het eens zijn met de stelling, de 'nee'-kant als ze het niet eens zijn of het 'weet-niet'–gebied als ze geen keuze kunnen maken.

De begeleider vraagt enkele deelnemers om hun keuze toe te lichten. Vervolgens krijgen de deelnemers de gelegenheid om op basis van gehoorde argumenten alsnog van plek te wisselen. Daarna gaan de deelnemers weer in hun neutrale uitgangspositie en wordt de volgende stelling voorgelezen.

Gebruik de citaten uit de film voor het stellingenspel:

- Bij ons geldt de regel dat klanten ouder dan 21 jaar moeten zijn, geen gymschoenen en trainingspakken mogen dragen en hun hoofddekseel, zoals

honkbalpetjes maar ook hoofddoeken, moeten afdoen. Dat zijn de huisregels en die zijn echt niet bedoeld om alleen moslimsmeisjes te discrimineren.

- Het weigeren van vrouwelijke klanten met een hoofddoek is tegen de wet. Meisjes die hun geloof niet mogen uitdragen, worden gediscrimineerd. Zo simpel is het.
- Wij bepleiten de invoering van een algemeen verbod voor ambtenaren op religieuze uitingen. Er is toch een scheiding van kerk en staat? Dus ook geen katholiek kruis of een tulband of een keppeltje.
- Volgens mij betekent scheiding tussen kerk en staat juist dat de overheid neutraal staat tegenover religies.
- Ik ben een religieuze moslim en ben net zo goed onderdeel van de Nederlandse samenleving als elke andere Nederlander. De wet respecteert dat gelukkig.
- Een hoofddoek is een teken van onderdrukking en zou je daarom gewoon moeten verbieden.
- Er zijn mensen die zeggen dat ik door mijn hoofddoek onderdrukt wordt. Dat maak ik zelf wel uit. Ik hoef ook niet zonedig gered te worden...
- Iedereen bemoeit zich met die hoofddoekjeskwesie. Maar het is een prive-aangelegenheid, geen publieke zaak.
- Ik denk dat het dragen van een hoofddoek de maatschappelijke emancipatie van moslimvrouwen juist bevordert.
- Al die duizenden gedragscodes in onze vrije samenleving houden juist onvrijheid in.
- Ik geloof dat de meeste mensen een bewuste keus maken en daar happy mee zijn: dat geldt voor moslimvrouwen die vrijwillig een hoofddoek dragen, maar ook voor de lange rokken van gereformeerde meisjes of voor de pijpenkrullen van joodse jongens.
- Het gevecht vóór het recht om keppel, of een hoofddoek te dragen is volgens mij vooral een politieke strijd.
- De Europese samenleving probeert zich nu al zo'n 500 jaar te ontworstelen aan de voorschriften van de religie, en nog steeds zijn er kerken waar heren hun hoed afzetten en dames hun hoofd bedekken...
- Hebben wij eigenlijk niets beters te doen dan debatteren over een stuk textiel?

Tip

Maak een keuze van hooguit 6 stellingen en pas de stellingen zonedig aan (actuele ontwikkelingen, taal- en groepsniveau, groepssamenstelling).

Juridische zaken

Kledingvoorschriften: hoofddoek, keppel, tulband

Zowel het internationale als het nationale recht beschermt de individuele godsdienstvrijheid. Onder deze bescherming valt niet alleen het aanhangen van een bepaalde religie of levensovertuiging, maar ook het zich ernaar gedragen en de daarbij behorende uiterlijke kenmerken. Deze gedragingen moeten wel een rechtstreekse uitdrukking van de geloofsovertuiging zijn. De keppel, het hoofddoek en de tulband worden als zodanig aangemerkt.

Wat betreft de arbeidssituatie verbiedt het Wetboek van Strafrecht in artikel 429quater discriminatie op grond van onder meer godsdienst en levensovertuiging in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf. De Algemene wet gelijke behandeling (Awgb)regelt dit verbod expliciet in artikel 1 en artikel 5 Awgb. Het is verboden om op grond van godsdienst of levensovertuiging onderscheid te maken bij het aangaan of beëindigen van een arbeidsverhouding. Ook is het verboden om op die grond onderscheid te maken bij de arbeidsvoorwaarden.

Het stellen van kledingvoorschriften ten behoeve van de veiligheid en hygiëne in een bedrijf wordt door de Commissie als legitiem beschouwd en is in principe neutraal en levert geen discriminatie op. Het voorschrift moet echter niet leiden tot het uitsluiten van een bepaalde groep vanwege zijn geloof.

Een werkgever kan een legitiem belang hebben bij het stellen van eisen aan de kleding in het geval van de veiligheid op de werkplek in verband met bijvoorbeeld de machines waarmee gewerkt wordt.

Echter ook in dit soort gevallen gaat het beroep op de kledingvoorschriften niet altijd op. In het concrete geval kan namelijk de hoofddoek bijvoorbeeld op een zodanige manier worden gedragen dat er wel aan de veiligheidsnorm wordt voldaan.

Religieuze verplichtingen

Problemen over verlof voor religieuze feestdagen worden vaak in overleg opgelost. Omdat men er niet altijd uitkomt, is nodig te weten waar een werknemer aanspraak op kan maken.

De Hoge Raad heeft in een belangwekkend arrest in de zaak van een Turkse suikerfeestvierster, richtlijnen gegeven waaruit kan worden afgeleid hoe de belangenafweging tussen de werknemer die zich beroept op een religieus recht/religieuze plicht, en de belangen van de werkgever om dat beroep eventueel niet te honoreren kan worden gemaakt. (HR 30 maart 1984, NJ 1984,366). Zie voor de tekst van de uitspraak de jurisprudentiedatabase (www.lbr.nl/?node=1807).

Het begrip godsdienst omvat niet alleen het huldigen van een geloofsovertuiging, maar ook het belijden daarvan. Daarnaast wordt de individuele godsdienstvrijheid beschermd door artikel 6 Grondwet en door de Awgb. De werknemer kan rechtstreeks een beroep doen op zijn godsdienstvrijheid in zijn relatie met zijn werkgever, maar dit recht is niet absoluut en in een conflictsituatie met de werkgever vindt er een belangenafweging plaats.

De verplichting van de werkgever uit het Burgerlijk Wetboek om zich als een 'goed werkgever' te gedragen, kan ook aanleiding zijn om van de werkgever te verlangen dat hij de werknemer in staat stelt om uiting te geven aan zijn religieuze verplichtingen. De verplichting houdt in dat de werkgever onder andere moet zorgen dat ten aanzien van de werknemer billijke arbeidsvoorwaarden gelden. Deze kunnen inhouden dat hij zijn werknemer in de gelegenheid moet stellen om bijvoorbeeld op het werk te bidden.

In 2004 heeft de CGB een uitgebreid advies inzake 'arbeid religie en gelijke behandeling' uitgebracht. Het advies is te downloaden (<http://www.cgb.nl/media/downloadables/advies%202004%2006.pdf>).

Film 4: Die man van de televisie

Samenvatting

'Die man van de televisie' verhaalt over het Tweede Kamerlid Chris van Dorpel die tijdens een politieke bijeenkomst heeft gezegd: "Niet alle Marokkanen zijn fietsendieven, maar de meeste fietsen worden wel door Marokkanen gestolen." De kranten hebben aandacht geschonken aan deze uitspraak. Een televisieploeg, op zoek naar nieuws, confronteert Van Dorpel met die uitspraak en de ontstane ophef en vraagt hem om commentaar.

In het bowlingcentrum is Van Dorpel met vrouw en kinderen aan het bowlen, net als de televisieploeg en Samir en Laura. Op alle drie de banen wordt gesproken en gereageerd op de televisie-uitzending. Na die eerste reactie stopt de film en kan gekozen worden uit drie opties, waarin op alle drie de banen dieper wordt ingegaan op de materie.

Gebruik

Deze scène is niet geschikt om direct te gebruiken in arbeidsorganisaties omdat de nadruk eenduidig ligt op de rol van media en politici bij het totstandkomen van negatieve beeldvorming. Indirect zijn er wel talloze verbanden met arbeidsmarkt vraagstukken te leggen. Zo blijkt uit onderzoek dat negatieve beeldvorming over allochtonen een grote rol speelt bij discriminatie op de werkvloer en bij het selectiegedrag van werkgevers. Voorts lijkt het erop dat met name de aanslagen van 11 september 2001 negatief uitwerken op de positie van werknemers met een islamitische achtergrond.

Tip

Het LBR verzorgt korte cursussen (www.lbr.nl/?node=1254) rond beeldvorming en vooroordelen die in arbeidsorganisaties kunnen worden gebruikt om het thema bespreekbaar te maken. Omgaan met vooroordelen en negatieve beeldvorming is ook onderdeel van de weerbaarheidstrainingen die het LBR voor allochtone werknemers heeft ontwikkeld.

Negatieve beeldvorming bij werkgevers

Naar de attitudes en beeldvorming die werkgevers hebben over allochtonen is veel onderzoek verricht. Op zich betekent het hebben van een negatieve beeld nog niet dat een werkgever discrimineert. Maar het kan niet anders dan dat bij de instroom, doorstroom en uitstroom van personeel negatieve beeldvorming over allochtonen een rol speelt.

Uit onderzoeken die begin jaren '80 werden verricht, komt naar voren dat er bij degenen die verantwoordelijk zijn voor de selectie van personeel (werknemers en personeelsfunctionarissen) negatieve beeldvorming bestaat over allochtonen werknemers (Veenman, 1982; Ruebsaet en Kropman, 1985).

Op basis van een vignettenanalyse heeft Van Beek nagegaan welke kenmerken van sollicitanten van invloed zijn op het selectiegedrag van werknemers (Van Beek, 1993). Personeelsselecteurs werd gevraagd de profielkenmerken naar hun aantrekkelijkheid te ordenen. Tot deze kenmerken behoorde etnische afkomst. Het bleek dat etnische herkomst een negatieve factor is die van invloed is op de voorkeuren van personeelsselecteurs.

Midden jaren '90 vroeg Veenman werkgevers of personeelsfunctionarissen naar hun voorkeur voor werknemers uit diverse bevolkingsgroepen en naar hun bereidheid om werknemers uit deze groepen in dienst te nemen (Veenman, 1995). Respondenten werd expliciet gevraagd om zes etnische groepen in een rangorde onder te brengen. De groep waarnaar de voorkeur het meeste uitgaat werd het hoogst geplaatst. De voorkeursvolgorde liet een hoge positie voor Spanjaarden zien, gevolgd door Surinamers, Molukkers, Turken, Joegoslaven en Marokkanen. De aannabereidheid liet in grote lijnen een zelfde volgorde zien. Tien procent van de respondenten zei geen allochtone werknemers in dienst te nemen en nog eens 25% gaf aan slechts bepaalde groepen allochtonen te accepteren. Voorts bleek dat onbekendheid met diverse etnische groepen leidt tot negatieve beeldvorming over deze groepen. Alleen bij Marokkanen was dit niet zo.

Olde Monnikhof en Buis constateren dat stereotype beeldvorming over etnische minderheden een knelpunt is bij het wervings- en selectiegedrag van werknemers (Olde Monnikhof en Buis, 2001). Nederlandse werkgevers hebben over het algemeen een negatief beeld van de competenties van alle allochtone werknemers. Deze beeldvorming wordt voor een deel bepaald door onbekendheid met etnische minderheden.

Een onderzoek naar de beeldvorming over jonge allochtone werknemers dat in 2002 is uitgekomen, bevestigt maar weer eens dat discriminatie een belangrijke rol speelt (Kruisbergen en Veld, 2002.) Zes procent van de werkgevers geeft aan dat zij een vacature niet zouden opvullen met een allochtoon; 18% zegt dit alleen te doen als er geen aanbod van autochtonen is. Bijna een kwart van de werkgevers neemt helemaal niet of bij voorkeur geen allochtonen aan. Deze afwijzende houding tegenover allochtonen wordt bepaald door de negatieve beeldvorming over allochtone werknemers. Overigens, deze negatieve beeldvorming over allochtonen weerspiegelen niet de recente ervaringen die een deel van de werkgevers hebben met jonge allochtone werknemers. Deze ervaringen zijn vrij positief, terwijl de beeldvorming over de arbeidsprestaties van allochtonen negatief blijft.

Werkgevers geven de voorkeur aan autochtone werknemers doordat zij de vaardigheden van autochtone werknemers als beter beoordelen. Beeldvorming over etnische minderheden werkt dus tegen hen op de arbeidsmarkt.

Literatuur

Beek, K.W.H. van (2003). To be hired or not to be hired, the employer decides: Relative chances of unemployed job-seekers on the Dutch labor market. Proefschrift Universiteit van Amsterdam

Kee, P. (2003). The economic status of male immigrants in the Netherlands. Poetschrift VU Amsterdam

Kruisbergen, E.W. en Veld, Th. (2002). Een gekleurd beeld: Over beoordeling en selectie van jonge allochtone werknemers. Assen: Koninklijke Van Gorcum

Olde Monnikhof, M. en Buis, T. (2001). De werving en selectie van etnische minderheden: Een onderzoek naar het zoekgedrag van werkzoekende etnische minderheden en het wervings- en selectiegedrag van werkgevers in zes sectoren. Doetinchem: Elsevier Bedrijfsinformatie

Reubsaet, T.J.M. en Kropman, J.A. (1995). Beeldvorming over etnische groepen bij de werving en selectie van personeel. Nijmegen: ITS

Veenman, J. (red) (1982). De arbeidsmarktproblematiek van Molukkers : Een verkennend onderzoek. Rotterdam: Nederlands Economisch Instituut – Erasmus Universiteit Rotterdam

Veenman, J. (1995) Onbekend maakt onbemind : Over selectie van allochtonen op de arbeidsmarkt. Assen: Van Gorcum

Veenman, J. (2003) Discriminatie op de arbeidsmarkt: De resultaten van Nederlands onderzoek. In: Beleid en maatschappij 30 (2)

Film 5: De 'win-win' situatie

'De "win win" situatie' laat zien hoe moeilijk het soms is om oplossingen te vinden als een dienstverlenende organisatie van buitenaf wordt geconfronteerd met racistische wensen van cliënten of klanten.

Samenvatting

In 'De "win win" situatie' wordt een zwarte verpleegkundige geconfronteerd met een oudere patiënte die weigert door haar verzorgd te worden. Het afdelingshoofd legt het probleem neer bij de manager, die volgens haar verantwoordelijk is voor het vinden van een oplossing. De manager besluit de verpleegkundige naar een andere afdeling te promoveren. Op de huidige afdeling doen zich dergelijke problemen vaker voor, omdat twee van de acht verpleegkundigen van allochtone afkomst zijn. Op andere afdelingen heeft het ziekenhuis nooit dergelijke problemen gehad.

Gebruik

Gebruik deze film om in dienstverlenende sectoren en beroepen de problemen en dilemma's bespreekbaar te maken die zich kunnen voordoen als allochtone medewerkers worden geweigerd door autochtone patiënten/ cliënten/ klanten. Dit kan als voorbereiding dienen om in arbeidsorganisaties beleid te ontwikkelen en concrete afspraken te maken over het omgaan met racistisch of ander ongewenst gedrag door derden van buitenaf.

Discriminatie in de zorg

Discriminatie en ongewenst gedrag door patiënten en cliënten komen veelvuldig voor in de zorg (en ook door klanten in andere dienstverlenende beroepen). Het stelt mensen en organisaties voor dilemma's.

Primair is men erop gericht om zorg te verlenen. Vaak zijn de contacten van korte en incidentele duur, waardoor ook niet uitgebreid geïnvesteerd kan worden in het wijzigen van gedrag en / of attitudes van zorgvragers. De werkgever is wettelijk verplicht om zijn personeel te beschermen tegen discriminatie en mag discriminerende wensen of voorkeuren niet honoreren. (Meer hierover bij Juridische zaken (www.lbr.nl/?node=3669))

Maar aan de andere kant is een zorgverlener, zoals een ziekenhuis, ook verplicht zorg te verlenen. Dit plaatst veel professionals en managers voor een dilemma. Het is goed om tijdig bij deze problematiek stil te staan want een ding is zeker: steeds meer zorginstellingen doen een beroep op allochtoon personeel en kunnen zo te maken krijgen met vooringenomenheid en racisme van buitenaf.

Juridische zaken

Discriminatie/onheuse bejegening van een werknemer door een derde/klant en de rol van de leidinggevende/werkgever daarin

Reeds in 1997 heeft de Commissie Gelijke Behandeling zich uitgesproken over dit probleem, waarbij de discriminatoire bejegening van een werknemer niet van een collega of een leidinggevende afkomstig is maar van een derde: een cliënt/patiënt.

Belangrijk hierbij is de zorgplicht die op de werkgever rust. Deze zorgplicht vloeit onder meer voort uit artikel 5 van de AWGB (Algemene wet gelijke behandeling en het beginsel van goedwerkgeverschap (artikel 7:611 Burgerlijk Wetboek).

Ook artikel 4 van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) verplicht de werkgever om de werknemer bescherming te bieden tegen ongewenst gedrag.

Behalve een beschermingsplicht jegens zijn werknemers, en de verantwoordelijkheid voor hun gedragingen houdt goedwerkgeverschap ook in dat een werkgever zorg moet dragen voor een discriminatoir vrije werkplek.

Casus

Hieronder volgt een korte schets van de casus(oordeel 1997-82) waarin de Commissie zich voor het eerst over deze problematiek heeft gebogen.

Een nachtverpleegkundige (van Surinaamse afkomst) werd regelmatig door een patiënt bedreigd en uitgescholden. Ook heeft de patiënt discriminerende en racistische opmerkingen gemaakt tegen de verpleegkundige. Zowel mondeling als schriftelijk klaagde de verpleegkundige hierover intern binnen de organisatie. Ook haar directie wordt op de hoogte gebracht. Daarna is een aantal maatregelen getroffen waardoor de verpleegkundige alleen nog met de patiënt zou worden geconfronteerd indien er een tweede collega bij was. De patiënt zelf werd ook op zijn gedrag aangesproken.

Bij evaluatie van de maatregelen, bleken deze niet het gewenste effect te sorteren. Werkgever zag de overplaatsing van de verpleegkundige naar een andere afdeling als de enige mogelijke oplossing voor het probleem. Overplaatsing van de patiënt

zelf naar een andere afdeling was voor de werkgever geen alternatief. Omdat dagdiensten draaien geen optie was voor de verpleegkundige (vanwege de zorg voor een kind) heeft de werkgever uiteindelijk besloten om ontslag voor haar aan te vragen. Het ontslagverzoek is door de rechter afgewezen.

Ook in gevallen waarbij derden de oorzaak zijn van discriminerende uitlatingen en bejegening vindt de Commissie dat de werkgever mogelijkheden heeft om het probleem op te lossen. Een mogelijke oplossing is het stellen van bindende gedragsregels of bijvoorbeeld het treffen van maatregelen ten opzichte van de patiënt/cliënt. De zorgplicht van de werkgever reikt verder dan de eigen werknemers: de werkgever moet ook erop toezien dat de patiënt zich onthoudt van discriminerende gedragingen.

Een oplossing kan volgens de Commissie ook zijn dat de werkgever de werknemer die onheus wordt bejegend vervangende, gelijkwaardige werkzaamheden aanbiedt zodat deze niet langer bloot gesteld wordt aan het gedrag van de patiënt. Laat de werkgever dat na, dan voldoet hij niet aan de verplichting om een werknemer van discriminatie op de werkvloer te vrijwaren.

De zorgplicht van de werkgever houdt bovendien niet alleen in dat hij of zij zich moet onthouden van discriminatie, maar dat de werkgever ook moet zorgen dat er adequaat wordt omgegaan met klachten over discriminatie. De Commissie Gelijke Behandeling hecht bijzonder belang aan het bestaan van schriftelijk beleid terzake. De zorgplicht van de werkgever reikt dus verder dan alleen maar aansprakelijk zijn voor eigen handelen. Ook discriminatie door zijn/haar ondergeschikten en door derden kan de werkgever worden toegerekend. Dat is zeker het geval als een leidinggevende zelf actief mee heeft gedaan aan de discriminerende bejegening of deze nagelaten heeft om daartegen op te treden.

Relevante wetsartikelen

Art. 5 van de AWGB

Dit artikel verbiedt het maken van onderscheid bij

- werving en selectie: het aanbieden van een betrekking en de afhandeling van de sollicitatieprocedure;
- aangaan, verlengen en beëindigen van een arbeidsverhouding;
- arbeidsvoorwaarden, inclusief beloning, vakantie regelingen;
- onderwijs, scholing en vorming tijdens of voorafgaand aan de arbeidsverhouding;
- promotie;
- arbeidsomstandigheden (bejegening).

Het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 611 (goed werkgeverschap)

De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goede werkgever en een goede werknemer te gedragen.

Arbeidsomstandighedenwet 1998 (Arbo-wet)

Artikel 4

1. De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een

beleid met betrekking tot het ziekteverzuim van de werknemers.

Onderdeel van dit beleid is in ieder geval:

- a. het zoveel mogelijk voorkomen of beperken van ziekte van werknemers;
- b. het begeleiden van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun werk te verrichten.

2. De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandigheden- beleid, een beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld.

Vragen, opdrachten, oefeningen

Suggestie 1: Vragen voor bespreking in groepsverband

Gebruik deze film om in groepsverband (bijvoorbeeld teamvergadering/scholing) onder medewerkers en/of personeelsfunctionarissen/leidinggevenden een gesprek op gang te brengen over omgaan met discriminerende wensen of voorkeuren van patienten/klanten: wat kan wel en wat kan niet bij ons en waarvan hangt dat af?

Je kan daarbij drie fases onderscheiden.

Fase 1: Praten over de film zelf, het verhaal en het gedrag van de betrokken personen:

- Hoe vond je de film en wat heeft het bij je opgeroepen?
- Wat vind je van het gedrag van de verschillende personen? (patiënt mevrouw van Dalen, verpleegkundige Vera Parbhudayal, directeur Jan Dirk Staal, hoofdzuster Hannah, dochter/schoonzoon Van Dalen) Waarom?
- Wat vind je van hun uitleg achteraf? (keuzemenu)

Fase 2: Koppeling met eigen ervaringen en gevoelens:

- Herken je de beweegredenen/ gevoelens van de betrokkenen personen uit de film? Kan je je daarin verplaatsen?
- Heb je zoiets al een keer zelf meegemaakt: wat gebeurde er, wat was jouw positie, waar gebeurde het en hoe is erop gereageerd? Wat voor gevoelens riep dat op?

Fase 3: Transfer naar de eigen organisatie:

- Hoe zit het in onze organisatie? Hoe zouden wij reageren?
- Hebben we beleid m.b.t het omgaan met ongewenst gedrag door patiënten /cliënten of klanten?
- Wordt dit beleid ook naar buiten toe –in de patiënteninformatie, publicaties, website– duidelijk gecommuniceerd? Is iedere medewerker ervan op de hoogte?
- Moeten er uitzonderingen in het algemene beleid worden gemaakt, bijvoorbeeld voor dringend zorgbehoevende of demente patiënten?
- Hoe gaan we om met religieus gemotiveerde voorkeuren bijvoorbeeld afwijzing van homoseksuele of mannelijke verplegers?
- Waar kan je terecht als je als medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag door klanten?

- Is er interne deskundigheidsbevordering inzake het omgaan met lastige klanten? Is daarin ook discriminerend gedrag als een aspect meegenomen?
- Wat spreken we af over hoe we met deze kwesties in de toekomst om willen gaan?

Suggestie 2: Stellingenspel

Het stellingenspel brengt de meningen die in een groep over een onderwerp bestaan op een speelse manier in beeld. Van alle deelnemers wordt gevraagd om mee te doen en voor hun positie te gaan staan. Het kan ook gebruikt worden als activerende opwarmer voor een aansluitende groepsdiscussie.

Vorbereiding: De groepsruimte wordt – evt. met behulp van twee flappen/ A4tjes – in twee helften gedeeld: Aan de ene kant de ‘ja’ – kant en aan de andere kant de ‘nee’- kant. De tussenruimte wordt het ‘weet niet’ – gebied.

Verloop: De eerste stelling wordt door de begeleider voorgelezen. Na elke stelling kiezen de deelnemers de kant die bij hun mening past en gaan er (zwijgend) staan: De ‘ja’-kant als ze het eens zijn met de stelling, de ‘nee’-kant als ze het niet eens zijn of het ‘weet-niet’ –gebied als ze geen keuze kunnen maken.

De begeleider vraagt enkele deelnemers om hun keuze toe te lichten. Vervolgens krijgen de deelnemers de gelegenheid om op basis van gehoorde argumenten alsnog van plek te wisselen. Daarna gaan de deelnemers weer in hun neutrale uitgangspositie en wordt de volgende stelling voorgelezen.

Suggesties voor stellingen:

- Als dienstverlenende instelling dien je prioriteit te geven aan de wensen van je klanten. Dat is een kwestie van overleven.
- Je mag in je personele planning nooit aan discriminerende eisen voldoen.
- Je kan van bepaalde bevolkingsgroepen zoals ouderen, plattelandsmensen of dementerenden niet verwachten dat ze nog leren leven met gekleurde medewerkers.
- Dit soort kwesties los je niet op door principes maar door een flexibele en pragmatische aanpak.
- In dienstverlenende beroepen moet je leren leven met ongewenst gedrag van klanten en je er niets van aantrekken.

Suggestie 3: Oplossingen

Jan Dirk Staal heeft een oplossing gevonden voor de korte termijn: zuster Vera is (niet helemaal ontevreden) weg van de afdeling, de patiënte (en haar familie) is opgelucht en –vanuit het perspectief van de heer Staal -er is een allochtoon minder die tot problemen bij klanten kan leiden. Toch kan je je afvragen of het niet meer dan een schijnoplossing is: op den duur zal het ziekenhuis weer allochtoon personeel moeten aantrekken en liggen soortgelijke gevallen op de loer.

Vraag 1:

Wat zouden andere, meer realistische oplossingen kunnen zijn?
Oplossingen die rekening houden met het principe van de klantgerichtheid aan de ene kant, de wettelijke plicht van de werkgever om zijn medewerkers voor

discriminatie te beschermen aan de andere kant en het belang van het ziekenhuis om ook voor allochtoon personeel een aantrekkelijke werkgever te zijn?

Probeer in kleine groepjes verschillende oplossingen te bedenken en verder uit te werken. Vergelijk de oplossingen met elkaar en kijk in hoeverre ze aan de genoemde voorwaarden voldoen.

Vraag 2:

Wat vind je van de volgende oplossingen:

- Hoofdzuster Hannah maakt een afspraak met de patiënte en haar dochter/schoonzoon. Vriendelijk legt ze uit dat het ziekenhuis grote waarde hecht aan professionele en vakbekwame medewerkers en goede dienstverlening aan de patiënten. Als er klachten zijn over het functioneren van medewerkers kunnen patiënten en hun naasten bij de afdelingshoofden terecht; ook is er een klachtenregeling waar elk patiënt een beroep op kan doen. Afkomst of huidskleur kunnen voor de instelling onder geen beding een rol spelen bij de keuze van de personele bezetting. Een afwijzing van een verpleegster door een patiënte op grond van haar uiterlijk of afkomst wordt dan ook door het ziekenhuis niet geaccepteerd. Het is aan de patiënte om daar de eventuele consequenties van te dragen.
- Zuster Vera reageert op de opmerking van mevrouw van Dalen direct: 'Als u mij niet hoeft spijt me dat maar u zal het toch met mij moeten doen! We hebben hier geen selectie naar zwart en wit.' Ze besluit gewoon verder haar werk te doen en neemt zich voor pas melding van dit incident te doen wanneer haar zorgopdracht in het geding komt.'
- De directeur vraagt van hoofdzuster Hannah en zuster Vera om vooral creatief, flexibel en pragmatisch te blijven. 'Niet doordrammen maar gewoon kijken wat gaat. Natuurlijk is die mevrouw racistisch maar dat is nu eenmaal zo en we moeten er mee leren omgaan, zonder er veel ophef over te maken. Til er niet zo zwaar aan, het gebeurt gelukkig niet zo vaak en zal vanzelf uitsterven. Kan de dienst zo georganiseerd worden dat zuster Vera niet die mevrouw van Dalen hoeft te verzorgen?'
- Hoofdzuster Hannah stelt na overleg met zuster Vera aan mevrouw van Dalen en haar dochter voor om een extra introductie- en kennismakingsuur met zuster Vera af te spreken. Daarbij zal ook zij aanwezig zijn en proberen de verdiensten en kwaliteiten van zuster Vera duidelijk te maken. Mogelijk dat dat acceptatieverhogend kan uitwerken.

Suggestie 4: Rollenspelen

Deze film is bij uitstek geschikt voor het uitdiepen van alternatieve reactiemogelijkheden in verschillende rollenspelen. Hierbij een aantal mogelijkheden.

Rollenspel: Zuster Vera – patiënte mevrouw van Dalen

Hoe zou je als zuster Vera moeten reageren op zo'n opmerking?

Rollenspel: Dochter/schoonzoon en patiënte mevrouw van Dalen
Wat zou je doen als je dochter/ zoon van mevrouw van Dalen was?

Rollenspel: Vera dient een klacht in bij hoofdzuster Hannah
Hoe zou jij een klacht bij je direct leidinggevende indienen? Hoe zou jij reageren als hoofdzuster Hannah?

Rollenspel vergadering: Jan Dirk Staal heeft niet veel tijd en moet een beslissing nemen tijdens de vergadering
Hoe kan hij dat het beste doen en hoe brengt hij dat het best over? Hoe reageer je als hoofdzuster Hannah? Hoe bereid je je voor?

Extra achtergrondinformatie

Extra: definitie en verschijningsvormen van racisme en discriminatie op het werk

Definitie

Racisme gaat ervan uit dat mensen die op grond van 'ras', huidskleur, nationale of etnische afstamming bij bepaalde 'andere' groepen behoren (of ertoe gerekend worden) minder waard zijn dan de mensen van de eigen groep.

Racisme dient als rechtvaardiging voor het uitsluiten en nadelig behandelen van deze 'andere' groepen en is te vinden in vooroordelen, discriminerend gedrag, negatieve beeldvorming en procedures en regels.

Discriminatie is de nadelige behandeling van personen omdat zij worden gerekend of behoren tot een bepaalde groep.

Verschijningsvormen

Onder de noemer 'racisme en discriminatie op de werkvloer' vallen de volgende gedragingen en verschijnselen:

1) *Discriminerende gedragingen en omgangsvormen in de interactie en communicatie van personen /groepen op de werkvloer (medewerkers, management, klanten, leveranciers ezv.), zoals*

- discriminerend/ racistisch taalgebruik (treiteren, beledigen, grapjes maken ten koste van);
- psychische agressie/ intimidatie (zoals bedreigen, chanteren, achtervolgen, pesten, negeren of juist in de schijnwerpers zetten);
- fysieke agressie.

2) *Verschijnselen van institutionele discriminatie/ racisme (de geschreven en ongeschreven regels en procedures binnen een bedrijf)*

- onderrepresentatie van etnische minderheden algemeen;
- oververtegenwoordiging in lagere functies;
- geen of lage instroom, geen of lage doorstroom en boven gemiddelde uitstroom;

- ongelijkheid in de arbeidsrechtelijke positie van etnische minderheden, bij de taakverdeling en bij het inkomen;
- geen anti-discriminatiebeleid (gebrek aan gedragscodes, klachtenregeling, vertrouwenspersonen);
- coöptatie en nepotisme bij werving en selectie;
- organisatiecultuur eenzijdig gericht op dominante maatschappelijke groep (Nederlands, wit, christelijk-geseculariseerd, mannelijk, heteroseksueel, fulltime werknemer van gemiddelde leeftijd).

3) Stereotype en eenzijdige beeldvorming die nadelig is voor leden van etnische minderheden

- vooroordelen tegenover leden van etnische minderheden;
- ideaalbeelden van management- of staffuncties die etnische (en andere) minderheden bij voorbaat uitsluiten.

Extra: Wat te doen bij discriminatie?

- *Gebruik maken van de interne klachtenregelingen/klachtenmogelijkheden al dan niet gekoppeld aan een gedragscode*
Veel organisaties beschikken over klachtenregelingen of –procedures al dan geschreven. Werknemers kunnen in eerste instantie hier een beroep op doen. Daarbij geldt vaak dat de klacht bij een leidinggevende ingediend kan worden. Ook is het mogelijk om – indien aanwezig – een klacht in te dienen bij een vertrouwenspersoon.
- *Een klacht indienen bij een ADB*
Indien men gebruik wil maken van een externe mogelijkheid om een klacht in te dienen, dan kan dat in eerste instantie bij een ADB. Het ADB neemt de klacht op en zal op grond van het principe van hoor en wederhoor ook de wederpartij in de gelegenheid stellen om zijn of haar kant van het verhaal verslag te doen. In samenspraak met de klager bekijkt het ADB welke (juridische) mogelijkheden gevolgd kunnen worden.
- *Klacht indienen bij de CGB*
Een van die mogelijkheden is een klacht indienen bij de Commissie gelijke behandeling. Het ADB kan dit zelfstandig doen of namens de cliënt. De CGB is de instantie in Nederland die klachten over ongelijke behandeling behandelt.
- *Aangifte doen van discriminatie bij de politie*
Wanneer iemand meent gediscrimineerd te zijn, kan hij/zij aangifte doen bij de politie waarna het OM moet beslissen de zaak al dan aan de rechter voor te leggen.
- *OR*
De OR kan worden ingeschakeld om ervoor te zorgen dat discriminatoire zaken aan de kaak worden gesteld. De OR kan een rol spelen bij het voorkomen en tegengaan van discriminatie binnen bedrijven. De wet op de

Ondernemingsraden (WOR) bepaalt namelijk dat de Ondernemingsraad tegen discriminatie in de onderneming moet waken (Art. 28 WOR).

- *Klacht indienen bij de vakbond*
Behalve voor het indienen van een klacht, kan de vakbond ook een belangrijke rol spelen bij het voorzien van het ADB van relevante informatie. De vakbond kan zeer relevante informatie verstrekken over de betreffende organisatie. Zij kunnen aangeven of het bedrijf bijvoorbeeld meerdere malen betrokken is geweest bij klachten over discriminatie. Aangezien zij het bedrijf kennen, kunnen ze ook lijnen uitstippelen voor de te volgen strategie. Ook kunnen zij via hun vakbondsleden al, dan niet via de Ondernemingsraad en personeelsvertegenwoordiging, de zaak aan de orde stellen binnen de organisatie.
- *Inschakelen van de arbeidsinspectie*
Het inschakelen van de arbeidsinspectie op grond van de Arbo-wet behoort ook tot de mogelijkheden. Op grond van de Arbo-wet is de werkgever namelijk verplicht beleid te ontwikkelen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld (art. 4 Arbo-wet). Onder de laatste twee wordt impliciet ook discriminatie begrepen. Deze weg wordt niet vaak bewandeld maar is zeker de moeite waard in die gevallen waarin discriminatie structureel en op een grote schaal voorkomt. De inspectie kan dan een onderzoek instellen en de werkgever eventueel beboeten.
- *Rechtswinkels en sociale Raadsliden*
Bij arbeidsrelaties gaat het vaak om uiterst strakke termijnen waarbinnen actie moet worden ondernomen op last van het verlies van recht om tegen een ongunstig besluit van de werkgever op te komen. Als er binnen een korte termijn niet gereageerd wordt op bijvoorbeeld ontslag op staande voet dan wordt dat geïnterpreteerd als blijf van instemmen. Ook in het geval dat de werknemer zelf met onmiddellijke ingang ontslag neemt, zijn termijnen uitermate van belang. Dit ontslag kan alleen maar worden teruggedraaid als binnen een korte termijn (een aantal dagen) daarop teruggekomen wordt. Deze juridische instanties kunnen direct aangeven wat de best te volgen weg is.

Extra: Checklist beleid

Diversiteit- en antidiscriminatiebeleid

- Heeft het bedrijf anti-discriminatiebeleid m.b.t. bijv. ras en etnische afkomst?
- Bestrijkt het beleid andere vormen van discriminatie zoals sekse, handicap, leeftijd, religie and seksuele geaardheid?
- Is er binnen het bedrijf een verantwoordelijke aangewezen om het antidiscriminatiebeleid in systemen en praktijken te implementeren, te begeleiden en de voortgang te bewaken?
- Wordt het antidiscriminatie/diversiteit-beleid gemonitord?
- Wordt ervoor gezorgd dat werknemers bekend zijn en blijven met het bestaande beleid en hoe daarmee omgegaan wordt?

- Is er een impliciete of expliciete indicatie voor een anti-discriminatie beleid op grond van ras of etnische afkomst?
- Is er een indicatie/bewijs van het bestaan van systemen om gelijke kansen (het non-discriminatie beginsel) en diversiteit te handhaven en te toetsen?
- Voert het bedrijf Intercultureel Management (ICM)-beleid?
- Maakt het verkennen, voorkomen en bestrijden van racisme en discriminatie een integraal onderdeel van het algemeen ICM-beleid?
- Is er een koppeling van het anti-discriminatiebeleid/diversiteitsbeleid met de algemeen strategische belangen van het bedrijf?
- Beschikt het bedrijf over een anti-discriminatiecode en een klachtenregeling?
- Zijn er maatregelen genomen om victimisatie te voorkomen?
- Heeft het bedrijf een vertrouwenspersoon?
- Beschikken vertrouwenspersonen over deskundigheid wat betreft ongewenst gedrag?
- Zijn er scholings- en trainingsmogelijkheden om die deskundigheid te verwerven en op peil te houden?
- Wordt het beleid regelmatig geëvalueerd en zonodig bijgesteld?
- Wordt het beleid in werkoverleggen aan de orde gesteld?
- Is er (schriftelijke) informatie beschikbaar over het antidiscriminatiebeleid?
- Worden nieuwe medewerkers op de hoogte gesteld van het bestaande beleid?
- Worden klanten (of cliënten, leerlingen, studenten enz.) en belangrijke derden zoals partnerorganisaties, leveranciers enz. op de hoogte gesteld van het bestaande beleid?

Personeelsbeleid

- Beschikt het bedrijf over gegevens over de samenstelling van het werknemersbestand?
- Voldoet het bedrijf aan het voorgeschreven regionale percentage wat betreft het aandeel van etnische minderheden in het personeelsbestand?
- Hoe is de samenstelling van het personeel wat betreft het aandeel allochtonen in vaste en flexibele dienstverbanden?
- Hoe is de samenstelling naar functieniveaus binnen het bedrijf?
- Hoe is de samenstelling van de leidinggevenden wat betreft het aandeel allochtonen en autochtonen?
- Zijn er maatregelen genomen ter bevordering van evenredige in- en doorstroom van allochtonen m.b.t.:
 - Werving & selectie: betere afstemming tussen wervingskanalen en zoekkanalen van allochtonen, vermijden van onnodige eisen in personeelsadvertenties, het onnodig inzetten van (psychologische) tests, samenstelling sollicitatiecommissies, aandacht voor de negatieve gevolgen van negatieve beeldvorming, loopbaanbegeleiding etc.
 - Personeelsverloop (draaideur-effect)
 - Beloningsstructuur
 - Scholing en opleiding

- Worden leidinggevenden en medewerkers getraind t.a.v. interculturele communicatie, omgaan met racisme en discriminatie en de effecten van negatieve beeldvorming?
- Wordt binnen teams, op afdelings- en organisatieniveau regelmatig aandacht besteed aan het bespreekbaar maken van vooroordelen, ongewenst gedrag en discriminatie op de werkvloer?
- Hoe is de samenstelling van een eventueel aanwezige OR? Zijn etnische en andere minderheden evenredig vertegenwoordigd?

Extra: Aanbevelingen t.b.v. intercultureel management

Cultuur, (Culturele) verschillen en Interculturele communicatie

- Pas geen generaliserende benaderingen van allochtonen en autochtonen letterlijk toe in de praktijk. Stellingen over de allochtonen of over bijvoorbeeld de Turken, de Surinamers, de Nederlanders zijn per definitie fout als deze letterlijk worden toegepast op individuen. (Een individu is nooit enkel het product van zijn nationale of etnische cultuur, maar van verschillende factoren zoals bijvoorbeeld: geslacht, leeftijd, klasse, opleiding en beroep enzovoorts.)
- Overschat de invloed van cultuurverschillen niet en wees voorzichtig met culturele verklaringen voor het gedrag van mensen: de situationele context, belangen, machtsverschillen, persoonlijke voorkeuren of antipathieën, arbeidsroutines, leer- en werkstijlen, kunnen net zo van invloed zijn op het gedrag van mensen.
- Leg de nadruk op erkenning van verschillen én op de erkenning van gemeenschappelijkheden.
- Denk bij diversiteit niet alleen aan nationaliteit, etniciteit of cultuur maar ook aan andere factoren als: sekse, leeftijd, opleiding, beroep, klasse, handicap, persoonlijkheid, seksuele oriëntatie.
- Een goede manier om met cultuurverschillen binnen een organisatie rekening te houden zonder te generaliseren is de geïndividualiseerde cultuurbenadering van W. A. Shadid: “Dit is een benadering waarin enerzijds elk personeelslid als uniek individu wordt beschouwd en anderzijds de gemeenschappelijke kenmerken van de groep waartoe hij zich rekent niet worden verwaarloosd³”. De aanpak houdt in dat allereerst wordt nagegaan of, en zo ja in welke situaties en in welke mate, iemand zich nog houdt aan of verbonden voelt met de algemene normen en waarden van zijn oorspronkelijke groeps cultuur. Pas daarna kunnen algemene karakteristieken van nationale culturen op een zinvolle en genuanceerde manier gebruikt worden bij het benaderen van de individuele medewerker.

Bestrijden van racisme en discriminatie/ Bevordering interetnische relaties

- Maak het verkennen en bestrijden van racisme en discriminatie tot een integraal onderdeel van uw ICM-beleid. Zonder de aanpak van racisme en discriminatie blijven ICM-maatregelen aan de oppervlakte.

³ Grondslagen van interculturele communicatie: Studieveld en werkerterrein – W.A.Shadid, 1998, p. 278.

- Denk er aan dat discriminatie een veel voorkomend verschijnsel is dat vrijwel in elke organisatie voorkomt en vaak onbewust en onbedoeld plaatsvindt. Wees daarom voorzichtig met verwijten, probeer begrip te kweken en leg de nadruk op preventieve in plaats van repressieve maatregelen;
- Bij een goed antidiscriminatiebeleid hoort het instellen van een antidiscriminatiecode, een klachtenregeling en de benoeming van vertrouwenspersonen waar mensen met klachten terecht kunnen.
- Screen bestaande procedures, praktijken en regelingen op directe en indirecte vormen van discriminatie.
Bijzondere aandacht verdient daarbij:
 - het tegengaan van nepotisme
 - de betere afstemming tussen wervingskanalen en de zoekkanalen van allochtonen
 - het vermijden van onnodige eisen in personeelsadvertenties
 - het onnodig inzetten van (psychologische) testen
 - het verbeteren van de doorstroomkansen voor allochtone werknemers.
- Werk aan het bespreekbaar maken van vooroordelen, stereotypen en discriminatie op de werkvloer binnen teams, op afdelings- en op organisatieniveau.
- Doorbreek en voorkom etnische blokvorming door het stimuleren van informeel contact en formele samenwerkingsverbanden tussen verschillende groepen; met name samenwerking die gericht is op het bereiken van gemeenschappelijke doelen en het versterken van het gemeenschappelijk identiteitsgevoel als medewerkers van de organisaties levert een belangrijke bijdrage aan de bestrijding van onderlinge vooroordelen.
- Zorg voor duidelijke informatie over het antidiscriminatiebeleid ten aanzien van personeelsleden en klanten (of cliënten, leerlingen, studenten enzovoorts).
- Besteed aandacht aan regelmatige evaluatie en verbetering van de getroffen maatregelen.

Algemeen

- U hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden. Maak gebruik van bestaande literatuur en informatie over theorie en praktijk van ICM.
- Wees alert op verkooppraatjes en illusies ten aanzien van ICM-interventies: ICM is geen tovermiddel dat zomaar standaard toegepast kan worden en binnen korte termijn tot grote successen leidt. Er dient rekening te moeten worden gehouden met de specifieke organisatiecultuur en omstandigheden in die een organisatie zich bevindt. Een integrale toepassing van ICM is een organisatieveranderingsproces op lange termijn en vergt van alle betrokkenen geduld, uithoudingsvermogen en optimisme. Bijzondere aandacht verdienen daarbij onder meer de volgende punten:
 - Een goede analyse van het bedrijf en de interne en externe kansen en belemmeringen voor toepassing van ICM;
 - Een koppeling van het ICM-beleid met de strategische bedrijfsbelangen;
 - Het creëren en onderhouden van voldoende draagvlak binnen de organisatie, dat wil zeggen het daadwerkelijk betrekken van medewerkers, sleutelfiguren, middenmanagement, ondernemingsraad bij de invoering en ontwikkeling van het beleid;
 - Duidelijke en meetbare doelstellingen;

- Duidelijke verantwoordelijkheden;
- Ruimte voor leerprocessen, reflectiemogelijkheden t.a.v. het nieuwe beleid.
- Wees niet bang voor conflicten maar probeer angsten, weerstanden en belangentegenstellingen boven tafel te krijgen en bespreekbaar te maken. Het werken aan een organisatiecultuur die in staat is op een constructieve en open manier met onderlinge conflicten om te gaan is een wezenlijke stap op weg naar een geslaagde multiculturele organisatie;
- Ondersteun als organisatie positieve initiatieven vanuit wijken en buurten, maatschappelijke organisaties, instellingen, clubs en verenigingen die een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van goede interetnische verhoudingen.

Extra: Checklist indicatie en actie discriminatie/ uitsluiting op het werk

11 indicaties voor discriminatie/uitsluiting van etnische minderheden op het werk:

1. Getalsverhoudingen personeelsbestand niet evenredig
2. Verdeling personeel naar functieniveau niet evenredig
3. Geen/ lage instroom etnische minderheden
4. Bovengemiddelde uitstroom etnische minderheden
5. Leden etnische minderheden ondervertegenwoordigd bij scholing, opleiding en promotie
6. Bovengemiddelde ziekteverzuim etnische minderheden
7. Leden etnische minderheden niet of weinig aanwezig bij informele bijeenkomsten en activiteiten
8. De manier waarop over allochtone collega's (verbaal en non-verbaal) wordt gepraat of juist nooit wordt gepraat
9. De rol die leden van etnische minderheden binnen werkgroepen/ teams innemen
10. Aard en omvang van klachten over discriminatie
11. Segregatie binnen de organisatie / groepsvorming

Indicatie en te nemen actie:

1. Getalsverhoudingen personeelsbestand niet evenredig

Actie:

- Beleid Werving & selectie
 - Procedure screenen (diplomawaardering, gebruik psychologische tests etc.);
 - Scholing leden selectiecommissie;
 - Wervingskanalen aanpassen;
 - Voorkeursbeleid.

2. Verdeling personeel naar functieniveau niet evenredig

Actie:

- Beleid Werving & selectie
 - Procedure screenen;
 - Scholing leden selectiecommissie;
 - Wervingskanalen aanpassen (extern en intern);
 - Voorkeursbeleid;

- Loopbaanbegeleiding/ Scholing.

3. Geen/lage instroom etnische minderheden

Actie:

- Beleid Werving & selectie
 - Procedure screenen;
 - Scholing leden selectiecommissie;
 - Wervingskanalen aanpassen;
 - Voorkeursbeleid.
 -

4. Bovengemiddelde uitstroom etnische minderheden

Actie:

- Exit-gesprekken;
- Bedrijfsonderzoek: organisatiecultuur, tevredenheid, arbeidsomstandigheden;
- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren.

5. Leden etnische minderheden ondervertegenwoordigd bij scholing, opleiding en promotie

Actie:

- Loopbaanbegeleiding;
- Mentorschap;
- Promotiebeleid screenen;
- Aandachtspunt in functioneringsgesprekken;
- Scholing en gesprekken op de werkvloer over beeldvorming/vooroordelen.

6. Bovengemiddeld ziekteverzuim etnische minderheden

Actie:

- Probeer oorzaken te achterhalen;
- Bedrijfsonderzoek (organisatiecultuur, tevredenheid, arbeidsomstandigheden screenen);
- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren.

7. Leden etnische minderheden niet of weinig aanwezig bij informele bijeenkomsten en activiteiten

Actie:

- Stimuleer samenwerking op gelijkwaardig niveau;
- Scholing en gesprekken op de werkvloer over (wederzijdse) beeldvorming/vooroordelen en omgaan met ongewenst gedrag;
- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren (onderdeel samen gedragscode ontwikkelen: hoe willen we met elkaar omgaan, onze normen en waarden).

8. De manier waarop over allochtone collega's (verbaal en non-verbaal) wordt gepraat of juist nooit wordt gepraat

Actie:

- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren (onderdeel gedragscode ontwikkelen: hoe willen we met elkaar omgaan, onze normen en waarden);
- Altijd reageren op ongewenst gedrag;
- Zelf het goede voorbeeld geven
- Scholing en gesprekken op de werkvloer over (wederzijdse) beeldvorming/ vooroordelen en omgaan met ongewenst gedrag
- Onderlinge verhoudingen aandachtspunt in functioneringsgesprekken

9. Bepaalde rollen die leden van etnische minderheden binnen werkgroepen/ teams krijgen toegewezen of zelf gaan innemen (bijvoorbeeld: zonebok, clown, groepsvertegenwoordiger, 'de' uitzondering)

Actie:

- Onderlinge verhoudingen aandachtspunt in functioneringsgesprekken;
- Supervisie, Intervisie en teamontwikkeling;
- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren (onderdeel gedragscode ontwikkelen: hoe willen we met elkaar omgaan, onze normen en waarden);
- Scholing en gesprekken op de werkvloer over (wederzijdse) beeldvorming/ vooroordelen en groepsprocessen;
- Altijd reageren op ongewenst gedrag;
- Zelf het goede voorbeeld geven.

10. Aard en omvang van klachten

Actie:

- Klachtenanalyse;
- Resultaten klachtenanalyse bespreken in de organisatie en meenemen in beleid;
- Bij geen klachten: klachtenregeling screenen (bekendheid, toegankelijkheid, procedure en verantwoordelijkheden toetsen) en beleid bijstellen.

11. Segregatie binnen de organisatie / groepsvorming

Actie:

- Stimuleer samenwerking op gelijkwaardig niveau;
- Onderlinge verhoudingen aandachtspunt in functioneringsgesprekken;
- Supervisie, Intervisie en teamontwikkeling;
- Beleid tegen discriminatie en ongewenste omgangsvormen met nadruk implementeren (onderdeel gedragscode ontwikkelen: hoe willen we met elkaar omgaan, onze normen en waarden);
- Scholing en gesprekken op de werkvloer over (wederzijdse) beeldvorming/ vooroordelen en groepsprocessen;
- Altijd reageren op ongewenst gedrag;
- Zelf het goede voorbeeld geven.

Extra: Overzicht wet- en regelgeving arbeidsmarkt

Hieronder een kort overzicht van de belangrijkste wet- en regelgeving die betrekking heeft op gelijke behandeling op de arbeidsmarkt.⁴ Zowel in het strafrecht als in het civiel recht zijn bepalingen te vinden waarop een beroep kan worden gedaan in geval van discriminatie gerelateerd aan een arbeidssituatie.

Juridisch kader

Strafrecht

In het wetboek van strafrecht wordt de strafbaarheid van discriminatie in beroeps-/werkverband in een tweetal artikelen geregeld: *art. 137 g* en *art. 429quater Sr*. Deze twee artikelen moeten echter in samenhang worden gezien van *art. 90quater Sr*. Dit artikel geeft namelijk de definitie aan van wat onder discriminatie moet worden verstaan: onder discriminatie of discrimineren wordt verstaan elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.

Art. 137g (de misdrijfvariant) regelt de strafbaarheid van discriminatie van personen wegens hun ras in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf. Art. 429quater (de overtredingvariant) daarentegen, regelt de strafbaarheid van discriminatie in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf op meerdere gronden. Naast discriminatie op grond van ras wordt in dit artikel ook discriminatie op grond van geloofsovertuiging, geslacht en hetero- of homoseksuele gerichtheid verboden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een werkgever die aan een uitzendbureau de opdracht geeft om op zoek te gaan naar een 'gezonde Hollandse jongen' voor de functie van magazijnmedewerker. Deze werkgever maakt zich schuldig aan discriminatie op grond van ras en op grond van geslacht. Bovendien is het uitzendbureau medeplichtig als het tegemoetkomt aan de wens van deze opdrachtgever. Overigens kan in arbeidssituaties alleen op basis van deze strafrechtelijke artikelen iemand tot een gevangenisstraf worden veroordeeld wegens discriminatie.

Civiel recht

De Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) vormt de belangrijkste en omvangrijkste poot van het civiele recht als het gaat om gelijke behandeling vóór, tijdens of na een arbeidsverhouding. De Commissie Gelijke Behandeling is de instantie die met de handhaving van de gelijke behandelingswetgeving is belast. Klagers kunnen zich tot de Commissie wenden en een klacht indienen wanneer zij menen ongelijk te zijn behandeld.

De Awgb verbiedt direct en indirect onderscheid op basis van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. Dit geldt voor alle elementen van de

⁴ Ook in Internationale en Europese verdragen zijn bepalingen te vinden die de gelijke behandeling op de arbeidsmarkt regelen. Voorbeelden zijn het EVRM-verdrag (Europees verdrag ter bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden) , art. 26 van het BUPO-verdrag (Internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten), art.2 IVUR-verdrag (Internationaal verdrag ter uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie), ILO-verdragen 100 en 111 inzake uitbanning van discriminatie in arbeid en beroep.

arbeidsverhouding. De Awgb geldt voor de overheid, het bedrijfsleven en de vrije beroepen. Ook werkvormen als stages, vrijwilligerswerk en uitzendwerk worden door de Awgb bestreken. De Awgb geldt kortom voor alle soorten arbeidsverhoudingen en voor alle elementen binnen de arbeidsverhouding.

Voor de arbeid is *artikel 5* van belang. De Awgb spreekt in tegenstelling tot het wetboek van strafrecht van onderscheid en niet van discriminatie. Het onderscheid kan direct of indirect zijn. De laatste is niet altijd verboden. Als het onderscheid objectief gerechtvaardigd is, dan is er geen sprake van verboden onderscheid.

Bij direct onderscheid wordt bijv. een persoon niet uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek omdat deze persoon van buitenlandse afkomst is. Een situatie die indirect onderscheid kan opleveren is de functie-eis in een personeelsadvertentie van het beheersen van de Nederlandse taal voor de functie van productiemedewerker. Met name allochtone sollicitanten zullen door deze eis getroffen worden, terwijl het beheersen van het Nederlands niet noodzakelijk is voor het vervullen van deze functie. Voor de functie van een secretaresse daarentegen is deze eis wel relevant waardoor het onderscheid objectief gerechtvaardigd kan zijn en dus toegestaan.

Art. 5 van de Awgb verbiedt het maken van onderscheid bij:

- werving en selectie: het aanbieden van een betrekking en de afhandeling van de sollicitatieprocedure;
- aangaan, verlengen en beëindigen van een arbeidsverhouding;
- arbeidsvoorwaarden, inclusief beloning, vakantieregelingen;
- onderwijs, scholing en vorming tijdens of voorafgaand aan de arbeidsverhouding;
- promotie;
- arbeidsomstandigheden (bejegening);
- arbeidsbemiddeling.

Alle arbeidsvoorwaarden die schriftelijk of mondeling met een werkgever zijn afgesproken, vallen onder het bereik van de Awgb: loon, vakantieregelingen, promotiekansen, ontslag, bedrijfscursussen en –opleidingen. Het verbod van onderscheid geldt dus zowel tijdens de werving en selectie, als tijdens de duur van de arbeidsverhouding zelf en bij de beëindiging daarvan.

Naar aanleiding van de implementatie van een Europese Richtlijn (de zogenaamde rasrichtlijn) is de Awgb uitgebreid door ook Arbeidsomstandigheden en arbeidsbemiddeling in de wet op te nemen(art. 5)⁵. Ook deze vallen nu expliciet onder het bereik van de Awgb. *Intimidatie* valt nu ook onder het begrip onderscheid en is dan ook verboden (art. 1a). Art. 8 en 8a regelen de bescherming tegen *victimisatie* (bijv. het verliezen van een baan nadat geklaagd is over discriminatie) waarbij niet alleen de klager/slachtoffer wordt beschermd, maar ook degene die bijstand heeft verleend. Denk bijv. aan een getuige. Tenslotte zijn door de implementatie de bewijsregels bij een procedure bij de CGB versoepeld. Een klager

⁵ Wijziging van de Algemene wet gelijke behandeling en enkele andere wetten ter uitvoering van richtlijn nr. 2000/43/EG en richtlijn nr. 2000/78/EG (EG-implementatiewet AWGB), Kamerstukken II, 2002-2003, 28770, nrs. 1-2.

die beweert door zijn werkgever onheus en discriminatoir te zijn behandeld, hoeft alleen maar voldoende feiten aan te dragen die zijn bewering aannemelijk maken. Voldoende is dat er een *vermoeden* van discriminatie ontstaat. Het is dan aan de werkgever om te bewijzen dat hij de klager niet gediscrimineerd heeft.

Ook het **Burgerlijk Wetboek (BW)** biedt mogelijkheden om tegen discriminatie op te komen. Genoemd kunnen worden de bepalingen die betrekking hebben op de *onrechtmatige daad* en *goedwerkgeverschap*, respectievelijk art. 6:162 en art. 7:611 BW. Het laatste is uitermate van belang vanwege de daaruit voortvloeiende zorgplicht van de werkgever jegens zijn personeel. Goedwerkgeverschap houdt namelijk ook in dat hij de verantwoordelijkheid draagt voor een discriminatoir vrije werkplek. Tevens is hij verantwoordelijk voor de gedragingen van zijn ondergeschikten. Denk bijvoorbeeld aan een werknemer die het mikpunt is van zijn collegae die niet alleen grappen over buitenlanders in het algemeen maken maar ook beledigende opmerkingen uiten over zijn afkomst.

De *zorgplicht van de werkgever* houdt niet alleen in dat hij of zij zich moet onthouden van discriminatie, maar dat de werkgever ook moet zorgen dat er adequaat wordt omgegaan met klachten over discriminatie. De Commissie hecht bijzonder belang aan het bestaan van schriftelijk beleid terzake. De zorgplicht van de werkgever reikt dus verder dan alleen maar aansprakelijk zijn voor eigen handelen. Ook discriminatie door zijn/haar ondergeschikten kan de werkgever worden toegerekend. Dat is zeker het geval als een leidinggevende zelf actief mee heeft gedaan aan de discriminerende bejegening of deze nagelaten heeft om daartegen op te treden.

Een goed voorbeeld hierbij is de uitspraak Kilic/Atewa die zowel aan de Commissie als aan de rechter is voorgelegd. In deze zaak ging het om een Turkse medewerker die onderwerp was van grappen van zijn collegae maar ook van zijn direct leidinggevende. De man lachte in het begin mee om erger te voorkomen. Het feit dat hij mee lachte wordt door de werkgever als argument aangevoerd dat hij dus niet kon weten dat de man de grappen kwetsend vond, temeer hij daar nooit over geklaagd heeft.

Deze casus is om verschillende redenen interessant.

- De aard van discriminatie bestaat uit het maken van grappen door collega's en door leidinggevende;
- De klager lachte in het begin net zo hard mee;
- De klager heeft nooit bij de werkgever of de leidinggevende over discriminatoire bejegening geklaagd;
- Klager had een tijdelijke dienstverband dat niet verlengd wordt;
- Klager was een van de weinige allochtonen binnen die organisatie en zeker binnen zijn afdeling;
- Klager wendt zich zowel tot de commissie gelijke behandeling als tot de rechter;
- Beide instanties komen tot hetzelfde oordeel en stellen klager in het gelijk waarbij de rechter zwaar leunt op het feitenextract dat door de commissie is verzameld;

- Het gedrag van de leidinggevende wordt de werkgever toegerekend en het feit dat klager in het begin mee lachte en nooit geklaagd heeft doet daar niet aan af;
- Klager wordt een schadevergoeding toegekend.

Alhoewel de volgende regelingen niet onder wetgeving vallen, mogen ze hier niet ongenoemd blijven. Het betreft gedragscodes tegen discriminatie en CAO's die bepalingen bevatten die de gelijke behandeling van werknemers waarborgen. De vaak aan gedragscodes gekoppelde klachtenregelingen bieden werknemers de mogelijkheid om een klacht tegen discriminatie bij een klachtencommissie in te dienen. Op grond van de CAO's is het tenslotte soms mogelijk al dan niet via een vakbond de werkgever aan te spreken met het oog op de naleving van de CAO-bepalingen.

Extra: Specifieke juridische aandachtspunten

Functie-eisen⁶

Een functie-eis moet relevant zijn. Het moet noodzakelijk en functioneel zijn voor de uitoefening van de functie⁷.

De eis van een goede beheersing van de Nederlandse taal is een functie-eis die op het eerste oog redelijk kan zijn. Volgens de CGB is het in beginsel legitiem om eisen die functierelevant zijn aan de taal te stellen. Maar ook deze functie-eis kan nadelig uitwerken jegens allochtonen. Veelal wordt deze eis ingevuld als: het kunnen hanteren van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Ook hier moet bekeken worden of aan de criteria voor een objectieve rechtvaardigingsgrond wordt voldaan. Zo nee, dan is er sprake van een indirect discriminatoire functie-eis. Zo ja, dan hebben we van doen met een vorm van indirect onderscheid dat objectief gerechtvaardigd wordt⁸.

Naast de eis van het goed beheersen van de Nederlandse taal, kan ook de eis van het spreken van 'accentloos' Nederlands worden gesteld. Dit doet zich met name voor in de zogenaamde helpdeskfuncties dan wel Call Centers. Een sollicitant die de Nederlandse taal weliswaar in woord en geschrift beheerst, kan desondanks worden geconfronteerd met een afwijzing op grond van het hebben van een accent. Bij het beantwoorden van de vraag of de eis van het spreken van 'accentloos' Nederlands wel of niet functierelevant is, gaat de commissie op dezelfde manier tewerk als bij het onderzoeken van de functierelevantie van de gewone taaleis. In een zaak (oordeel 2000-36⁹) waarbij een groepsleidster werd geweigerd vanwege het hebben van een accent, heeft de commissie geoordeeld dat de eis weliswaar indirect onderscheid oplevert, maar deze objectief gerechtvaardigd is vanwege de omstandigheid dat *"...de wederpartij een overwegend belang hecht aan de taalontwikkeling van kinderen uit de zogenoemde dreumesgroep. Dit standpunt heeft de wederpartij*

⁶ Zie voor een uitgebreide behandeling van functie-eisen: N. Bochhah, Arbeid, in: C.C. de Fey e.a. (red.), Met recht discriminatie bestrijden, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2004.

⁷ Zie ook voor discriminatoire eisen RR nr. 169 en 171.

⁸ Zie CGB oordelen 95-30 en 96-29; RR nrs 386 (taaleis in advertentie), RR 546 (te hoge taaleis voor functie), CGB oordeel 2001-12 (taal niet als functie-eis gesteld wel grond voor beoordeling bij de selectie: dit levert indirect onderscheid op).

⁹ RR nrs. 559 en 436.

*onderbouwd met pedagogische argumentatie uit diverse bronnen. Ook verzoekster heeft het belang van taalontwikkeling bij deze groep kinderen benadrukt. De commissie overweegt dat de taalontwikkeling van kinderen, zonder in te kunnen gaan op de inhoud van pedagogische bronnen, van zodanig belang kan worden geacht, dat aannemelijk is dat de wederpartij niet op ondeugdelijke gronden heeft gehandeld door de betreffende taaleis te stellen. De commissie overweegt dan ook dat de taaleis, toegespitst op onderbouwde pedagogische argumenten, in het kader van de onderneming van de wederpartij voor de genoemde specifieke groep kinderen als geschikt en noodzakelijk kan worden beschouwd”.*¹⁰

Religieuze verplichtingen

Problemen over verlof voor religieuze feestdagen worden vaak in overleg opgelost. Omdat men er niet altijd uitkomt, is nodig te weten waar een werknemer aanspraak op kan maken.

De Hoge Raad heeft in een belangwekkend arrest in de zaak van een Turkse suikerfeestvierster, richtlijnen gegeven waaruit kan worden afgeleid hoe de belangenafweging tussen de werknemer die zich beroept op een religieus recht/religieuze plicht, en de belangen van de werkgever om dat beroep eventueel niet te honoreren kan worden gemaakt. (HR 30 maart 1984, NJ 1984,366).

Het begrip godsdienst omvat niet alleen het huldigen van een geloofsovertuiging, maar ook het belijden daarvan. Daarnaast wordt de individuele godsdienstvrijheid beschermd door artikel 6 Grondwet en door de Awgb. De werknemer kan rechtstreeks een beroep doen op zijn godsdienstvrijheid in zijn relatie met zijn werkgever, maar dit recht is niet absoluut en in een conflictsituatie met de werkgever vindt er een belangenafweging plaats.

De verplichting van de werkgever uit het Burgerlijk Wetboek om zich als een ‘goed werkgever’ te gedragen, kan ook aanleiding zijn om van de werkgever te verlangen dat hij de werknemer in staat stelt om uiting te geven aan zijn religieuze verplichtingen. De verplichting houdt in dat de werkgever onder andere moet zorgen dat ten aanzien van de werknemer billijke arbeidsvoorwaarden gelden. Deze kunnen inhouden dat hij zijn werknemer in de gelegenheid moet stellen om bijvoorbeeld op het werk te bidden.

Kledingvoorschriften: hoofddoek, keppel, tulband

Zowel het internationale als het nationale recht beschermt de individuele godsdienstvrijheid. Onder deze bescherming valt niet alleen het aanhangen van een bepaalde religie of levensovertuiging, maar ook het zich ernaar gedragen en de daarbij behorende uiterlijke kenmerken. Deze gedragingen moeten wel een rechtstreekse uitdrukking van de geloofsovertuiging zijn. De keppel, de hoofddoek en de tulband worden als zodanig aangemerkt.

Wat betreft de arbeidssituatie verbiedt het Wetboek van Strafrecht in artikel 429quater discriminatie op grond van onder meer godsdienst en levensovertuiging in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf. De Algemene wet gelijke behandeling

¹⁰ Zie ook CGB oordelen 1999-91, 1997-69 en 1996-101.

(Awgb)regelt dit verbod expliciet in artikel 1 en artikel 5 Awgb. Het is verboden om op grond van godsdienst of levensovertuiging onderscheid te maken bij het aangaan of beëindigen van een arbeidsverhouding. Ook is het verboden om op die grond onderscheid te maken bij de arbeidsvoorwaarden.

Het stellen van kledingvoorschriften ten behoeve van de veiligheid en hygiëne in een bedrijf wordt door de Commissie als legitiem beschouwd en is in principe neutraal en levert geen discriminatie op. Het voorschrift moet echter niet leiden tot het uitsluiten van een bepaalde groep vanwege zijn geloof.

Een werkgever kan een legitiem belang hebben bij het stellen van eisen aan de kleding in het geval van de veiligheid op de werkplek in verband met bijvoorbeeld de machines waarmee gewerkt wordt.

Echter ook in dit soort gevallen gaat het beroep op de kledingvoorschriften niet altijd op. In het concrete geval kan namelijk de hoofddoek bijvoorbeeld op een zodanige manier worden gedragen dat er wel aan de veiligheidsnorm wordt voldaan.

Bescherming tegen victimisatie

De werkgever mag iemand niet ontslaan op grond van redenen die in strijd zijn met de Awgb. Gebeurt dit toch dan kan de rechter het ontslag nietig verklaren en ongedaan maken. In artikel 8 van de Awgb is vastgesteld dat een werknemer niet ontslagen kan worden vanwege het feit dat hij of zij een beroep op de Awgb heeft gedaan. Ook als het gaat om een beroep dat ten onrechte is gedaan.

Een ontslag is nietig als dit:

- *gebaseerd is op discriminerende gronden;*
- *veroorzaakt wordt doordat de werknemer een beroep doet op de Awgb.*

Met het inwerkingtreden van de nieuwe Awgb (1-4-2004) is de bescherming tegen victimisatie/represailles uitgebreid. In de gewijzigde AWGB is een algemene bescherming tegen represailles opgenomen. Art. 8a stelt een verbod in tegen het benadelen van personen wegens het feit dat zij in of buiten rechte een beroep op de AWGB hebben gedaan of ter zake bijstand hebben verleend. Het bestaande verbod op victimisatieontslag (art. 8 lid 1 AWGB) is daarmee uitgebreid tot een algemeen benadelingsverbod, dat ook buiten de arbeidssfeer van toepassing is.

Verdeling van de bewijslast¹¹

De bewijslast dient voor een groter deel terecht te komen op de schouders van de partij die over meer gegevens beschikt. In geval van discriminatie bij de arbeid zal dat de werkgever zijn. Degene die slachtoffer (of getuige) van onderscheid is, dient voor de beoordelende instantie feiten aan te voeren die dat onderscheid kunnen doen vermoeden. In dat geval dient de verweerder te bewijzen dat niet in strijd met de wet is gehandeld. De CGB hanteert al geruime tijd deze verdeling van de bewijslast.

Intimidatie is onderscheid

In de gewijzigde Awgb is in art. 1a intimidatie als vorm van onderscheid opgenomen. Onder intimidatie wordt blijkens de wettekst verstaan: 'gedrag dat met de

¹¹ D. Houtzager en N. Bochhah, Onderscheid op grond van Ras bij de arbeid; nieuwe ontwikkelingen. Gepubliceerd in Sociaal Recht, 19e jaargang 2004, nr. 7/8, p. 272-278.

hoedanigheden of gedragingen, bedoeld in art. 1, onderdeel b verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd'. De verwijzing naar art. 1 onderdeel b betekent dat intimidatie alleen van toepassing kan zijn in gevallen van direct onderscheid.

Racistische bejegening en intimidatie zijn geen identieke begrippen en de introductie van 'intimidatie' in de Awgb roept enige vragen op.

Het intimidatiebegrip heeft twee elementen, te weten de aantasting van de persoonlijke waardigheid en het creëren van een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving. In de uitleg door de CGB van discriminatoire belediging wordt schending van de Awgb aangenomen, als er sprake is van discriminerende belediging op de werkvloer, hetzij door collega's, hetzij door leidinggevenden.¹² Uit de oordelen van CGB blijkt dat het schelden of beledigen met een discriminerende lading als zodanig voldoende is om strijd met de AWGB aan te nemen. Dat duidt er op, dat het aantasten van de persoonlijke waardigheid al een schending van het recht oplevert. Bij de beoordeling door de CGB speelt het tweede element van de nieuw ingevoerde omschrijving van intimidatie, het scheppen van een beledigende of vijandige omgeving, veelal geen rol.

Opdracht tot het maken van onderscheid

Het eerste aspect waarop de werking van de Awgb uitgebreid is, heeft betrekking op de opdracht tot discriminatie. De opdracht tot het discrimineren van personen op grond van hun ras of etnische afstamming wordt als onderscheid beschouwd. Art. 1 van de gewijzigde Awgb omvat nu tevens het onderscheid dat via een ondergeschikte, tussenpersoon of stroman wordt gemaakt. Onderscheid door anderen wordt overeenkomstig het algemene leerstuk van de toerekening al aan de opdrachtgever toegerekend.¹³

Opdracht tot discriminatie is tenslotte erg van belang bij de relatie uitzendbureau/inlener.

Extra: Wettelijke bepalingen

Algemene wet gelijke behandeling (AWGB)

Artikel 1

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. onderscheid: direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;
- b. direct onderscheid: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat;
- c. indirect onderscheid: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan die bedoeld in onderdeel b, dat direct onderscheid tot gevolg heeft.

Artikel 1a

1. Het in deze wet neergelegde verbod van onderscheid houdt mede in een verbod van intimidatie.

¹² Zie CGB 2004-11 en CGB 2004-8.

¹³ Kamerstukken II 2002/03, 28 770, nr. 3, p. 7.

2. Onder intimidatie als bedoeld in het eerste lid wordt verstaan: gedrag dat met de hoedanigheden of gedragingen, bedoeld in artikel 1, onderdeel b, verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Artikel 5

1. Onderscheid is verboden bij:
- a. de aanbieding van een betrekking en de behandeling bij de vervulling van een openstaande betrekking;
 - b. arbeidsbemiddeling;
 - c. het aangaan en het beëindigen van een arbeidsverhouding;
 - d. het aanstellen tot ambtenaar en het beëindigen van het dienstverband van een ambtenaar;
 - e. arbeidsvoorwaarden;
 - f. het laten volgen van onderwijs, scholing en vorming tijdens of voorafgaand aan een arbeidsverhouding;
 - g. bevordering;
 - h. arbeidsomstandigheden.

Artikel 8

1. Beëindiging van de arbeidsverhouding door de werkgever in strijd met artikel 5, wegens de omstandigheid dat de werknemer in of buiten rechte een beroep heeft gedaan op artikel 5 of terzake bijstand heeft verleend, is vernietigbaar.

Artikel 8a

Het is verboden personen te benadelen wegens het feit dat zij in of buiten rechte een beroep hebben gedaan op deze wet of ter zake bijstand hebben verleend.

Het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 611 (goed werkgeverschap)

De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen.

Artikel 681 (kennelijk onredelijk ontslag)

1. Indien een van de partijen de arbeidsovereenkomst, al of niet met inachtneming van de voor de opzegging geldende bepalingen, kennelijk onredelijk opzegt, kan de rechter steeds aan de wederpartij een schadevergoeding toekennen.
2. Opzegging van de arbeidsovereenkomst door de werkgever zal onder andere kennelijk onredelijk geacht kunnen worden:
- a. wanneer deze geschiedt zonder opgave van redenen of onder opgave van een voorgewende of valse reden;
 - b. wanneer, mede in aanmerking genomen de voor de werknemer getroffen voorzieningen en de voor hem bestaande mogelijkheden om ander passend werk te vinden, de gevolgen van de eindiging voor hem te ernstig zijn in vergelijking met het belang van de werkgever bij de beëindiging;
 - c. wanneer deze geschiedt in verband met een verhindering van de werknemer om de bedongen arbeid te verrichten als bedoeld in artikel 670 lid 3;
 - d. wanneer deze geschiedt in afwijking van een in de bedrijfstak of de onderneming

krachtens wettige regeling of gebruik geldende getalsverhouding- of anciënniteitregeling, tenzij hiervoor zwaarwichtige gronden aanwezig zijn;

e. wanneer deze geschiedt wegens het enkele feit dat de werknemer met een beroep op een ernstig gewetensbezwaar weigert de bedongen arbeid te verrichten.

3. Opzegging van de arbeidsovereenkomst door de werknemer zal onder andere kennelijk onredelijk geacht kunnen worden:

a. wanneer deze geschiedt zonder opgave van redenen of onder opgave van een voorgewende of valse reden;

b. wanneer de gevolgen van de beëindiging voor de werkgever te ernstig zijn in vergelijking met het belang van de werknemer bij de beëindiging.

4. Een beding waarbij aan een van de partijen de beslissing wordt overgelaten of de arbeidsovereenkomst al of niet kennelijk onredelijk is opgezegd, is nietig.

Wetboek van Strafrecht

Art. 90quater

Onder discriminatie of discrimineren wordt verstaan elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.

Art. 137g

Hij die, in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.

Art. 429quater

1. Hij die in de uitoefening van een beroep of bedrijf onderscheid maakt tussen personen wegens ras, hun godsdienst, hun levensovertuiging, hun geslacht of hun hetero- of homoseksuele gerichtheid wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste een maand of geldboete van de derde categorie.

2. Deze bepaling is niet van toepassing op handelingen die personen behorende tot een bepaalde etnische of culturele minderheidsgroep een bevoorrechte positie toekennen, ten einde feitelijke ongelijkheden op te heffen.

Arbeidsomstandighedenwet 1998

Artikel 4

1. De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid met betrekking tot het ziekteverzuim van de werknemers. Onderdeel van dit beleid is in ieder geval:

a. het zoveel mogelijk voorkomen of beperken van ziekte van werknemers;

b. het begeleiden van werknemers die door ziekte niet in staat zijn hun werk te verrichten.

2. De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandigheden- beleid, een beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld.