



Discriminatie op de werkvloer: herkennen, oplossen en voorkomen



Commissie **Gelijke** Behandeling

Discriminatie op de werkvloer: herkennen, oplossen en voorkomen

■	Inleiding	5
■	Problemen herkennen, oplossen en voorkomen	
▪	Hoe weet ik of discriminatie in mijn organisatie een probleem is?	6
▪	Hoe kan ik discriminatieproblemen oplossen?	9
▪	Hoe kan ik discriminatie voorkomen?	10
▪	Waarom is discriminatie aanpakken belangrijk?	12
■	Wat kan de Commissie Gelijke Behandeling voor mij betekenen?	14
■	4 veelgestelde vragen	16





Discriminatie op de werkvloer heeft een grote impact op werknemers. Discriminatie voorkomen en bestrijden is echter niet altijd even simpel. Het begint al bij de betekenis van het begrip discriminatie, waarover verschillende opvattingen bestaan en dat een beladen onderwerp is. Dit maakt het moeilijk om discriminatie te herkennen, bespreekbaar te maken en op te lossen.

Hoe moeilijk ook, toch ligt hier een opdracht voor werkgevers. Zij zijn verantwoordelijk voor het realiseren van een discriminatievrije werkomgeving. Goed personeelsbeleid vraagt om structurele aandacht voor non-discriminatie, evenals voor andere arbeidsomstandigheden. Sleutelfiguren, zoals leidinggevenden, P&O-ers en vertrouwenspersonen, moeten weten wat discriminatie is, hoe het werkt en wat de effecten zijn. Bovendien is het belangrijk dat zij bereid zijn er echt iets aan te doen. Bewustwording is niet alleen weten wat discriminatie is, maar ook oog hebben voor de cultuur van de organisatie en zaken bespreekbaar durven maken.

Hoe u discriminatie op de werkvloer kunt herkennen, oplossen en voorkomen staat centraal in deze brochure.

Problemen herkennen, oplossen en voorkomen



Hoe weet ik of discriminatie in mijn organisatie een probleem is?

Weten wat discriminatie is

Over het begrip discriminatie bestaan verschillende opvattingen. Voor de een is een opmerking of omgangsvorm discriminerend, terwijl de ander vindt dat er niets aan de hand is. In ieder geval is discriminatie een vorm van ongewenst gedrag.

Discriminatie op de werkvloer zit hem in de manier waarop mensen zich tegenover elkaar gedragen. Door ongewenst gedrag kunnen medewerkers slachtoffer zijn van negatief gedrag of uitsluiting op het werk. Dit ongewenste gedrag kan bestaan uit:

- pesten
- negeren
- uitsluiten
- seksuele intimidatie
- grappen
- beledigingen

Discriminatie op de werkvloer is vaak minder tastbaar dan andere vormen van discriminatie, zoals ongelijke beloning. Dat komt doordat het subjectief en moeilijk aantoonbaar is. Bewustwording is daarom erg belangrijk als het gaat om het voorkomen en bestrijden van discriminatie op de werkvloer.

Alert zijn op mechanismen

Wees alert op onderliggende mechanismen die een rol spelen bij het ontstaan en in stand houden van discriminatie op de werkvloer. Een alerte en sensitieve houding van leidinggevenden en een goede registratie van problemen is hierbij van groot belang.

Problemen op de werkvloer spelen niet bij elke medewerker en binnen elke organisatie een even grote rol. Personen die niet in een machtspositie verkeren (bijv. stagiairs) of die binnen de maatschappij tot een minderheid behoren (bijv. etnische groepen of homoseksuelen) ervaren vaker discriminatie op de werkvloer. Ga niet af op de normen en waarden die voornamelijk voor de meerderheid gelden, maar houdt bij het vaststellen van beleid ook rekening met de gevoeligheden die mogelijk bij anderen leven.

Zijn er groepen in de minderheid

In een omgeving waar groepen in de minderheid zijn is de kans op discriminatie groter. Minderheden hebben van nature een zwakkere positie doordat zij 'anders zijn' vanwege bijvoorbeeld hun huidskleur of sekse. Of zij vallen soms juist niet op, bijvoorbeeld omdat zij homoseksueel zijn. Zij worden geconfronteerd met de normen en waarden en het referentiekader van de meerderheid.



Bestaat uw organisatie bijvoorbeeld voornamelijk uit jonge autochtone, heteroseksuele, mannelijke medewerkers? Wees dan extra alert op de mogelijke uitsluiting van:

- etnische minderheden
- vrouwen
- homoseksuelen
- personen met een handicap
- oudere medewerkers
- transgenders

Stelling

Een grapje maken op het werk moet toch kunnen?

Grapjes tussen collega's zijn vaak leuk en goed voor de sfeer. Maar een grap kan ook kwetsend zijn voor de betrokkene. Bijvoorbeeld omdat de grap elke dag weer wordt gemaakt of omdat het gaat om iets heel persoonlijks (bijv. afkomst of homoseksualiteit). Soms is het eigenlijk helemaal geen grap, maar een verkapte belediging. De weerbaarheid van betrokkenen speelt ook een rol. De ene medewerker lacht mee, een ander trekt zich terug. Let goed op de reactie van de medewerker en voorkom dat grapjes maken pesten wordt.



Hoe kan ik discriminatieproblemen oplossen?

Start met het in kaart brengen van de risico's:

- de samenstelling van uw personeelsbestand
- de interne samenwerkingsverbanden
- de manier van communiceren op intranet
- de mate waarin medewerkers over elkaar roddelen, ongepast nieuwsgierig zijn of vervelende grappen over elkaar maken
- toegankelijkheid van de werkplek of werkprocessen voor mensen met een handicap

Maak vervolgens duidelijk welk gedrag wel en welk gedrag niet acceptabel is. Stel daarover heldere gedragscodes op en communiceer deze actief met de werknemers. Denk daarbij niet alleen aan discriminatie tussen werknemers onderling, maar ook aan discriminatie tussen leidinggevend en medewerkers of klanten en werknemers.

Bij het oplossen van discriminatieproblemen is een goede registratie van problemen belangrijk. Bijvoorbeeld door vragen over discriminatie op te nemen in een medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Ook een alerte en sensitieve houding van leidinggevend is cruciaal.



Hoe kan ik discriminatie voorkomen?

Er is geen eenduidige aanpak voor discriminatie op de werkvloer. Elke organisatie is anders, dus elke organisatie moet eigen beleid formuleren dat past bij haar specifieke kenmerken.

Rol leidinggevende, P&O-er en vertrouwenspersoon

Leidinggevenden, P&O-ers en vertrouwenspersonen moeten weten wat discriminatie is, hoe het werkt en wat de effecten zijn. En ze moeten bereid zijn er echt iets aan te doen. Bewustwording is niet alleen weten wat discriminatie is, maar ook oog hebben voor de cultuur van organisaties en zaken bespreekbaar durven maken. De manager van vandaag heeft net zo goed verstand van diversiteit en non-discriminatie als van budgetten.

Formeel beleid

Het managen van een diverse organisatie, het omgaan met conflicten, spanningen en discriminatie is niet eenvoudig. Het is goed om formeel beleid te maken waarin u aangeeft hoe u met mogelijke discriminatie omgaat en deze wilt voorkomen. Beschrijf onder andere wat wordt verstaan onder seksuele intimidatie, pesterij of uitsluiting.

Vervolgens komt het aan op het daadwerkelijk in de praktijk aandacht besteden aan het onderwerp. Zet discriminatie op de agenda in functionerings- en beoordelingsgesprekken. Signaleert u problemen, bespreek deze dan in de in teamvergaderingen.

Klachtbehandeling

Een relatief eenvoudig, maar effectief hulpmiddel is een klachtenregeling. Op basis hiervan kunt u objectief en transparant onderzoek doen naar een klacht.

Het ontbreken van klachten wordt veelal opgevat als het ontbreken van problemen. Maar geen bericht is zeker niet altijd goed bericht. Medewerkers moeten van de klachtenregeling op de hoogte zijn, zich gehoord voelen en vertrouwen hebben in de klachtenafhandeling.

Als u nog geen klachtenregeling heeft of u wilt weten of uw klachtenregeling geschikt is kunt u gebruik maken van de hand-out zorgvuldige klachtenbehandeling bij discriminatie van de Commissie Gelijke Behandeling.

Ik bedoel het niet verkeerd, hoe kan ik dan discrimineren?

Voor veel werkgevers is discriminatie een beladen onderwerp. Het idee dat discriminatie binnen hun organisatie voorkomt ervaren zij als erg naar. Discriminatie op de werkvloer gebeurt echter vaak ongewild en onbewust. Soms is een leidinggevende zich totaal niet bewust van het effect van een bepaalde opmerking of handeling op een werknemer. Toch kan zo iets in strijd zijn met de wet. Voor de wet telt niet de bedoeling van iemand bij een discriminerende opmerking of handeling, maar het effect. Voor een beeld van wat er wel en niet door de beugel kan, kan een goede gedragscode behulpzaam zijn.



Waarom is discriminatie aanpakken belangrijk?

Wettelijke plicht

Werkgevers hebben de wettelijke verplichting zorg te dragen voor een discriminatievrije werkomgeving. Bovendien zijn ze verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen van medewerkers die gezag uitoefenen over anderen. Deze zorgplicht is vastgelegd in de gelijkebehandelingswetgeving. In die wetgeving is ook vastgelegd dat een werkgever verplicht is om klachten over discriminatie zorgvuldig te onderzoeken en passende maatregelen te treffen.

Discriminatie in de Arbo-wet

De verplichting van werkgevers om antidiscriminatiebeleid te voeren is vanaf 1 augustus 2009 ook in de Arbo-wet opgenomen. De Arbeidsinspectie gaat hierop toezicht houden. De procedures die de Arbeidsinspectie daarbij volgt, sluiten aan bij de bestaande procedures rond geweld, seksuele intimidatie en pesten binnen organisaties.

We ontvangen geen klachten, dus zal alles wel in orde zijn: "Geen bericht is goed bericht"

Als een werkgever een klachtenregeling heeft en toch geen klachten ontvangt, dan ontstaat soms het idee dat er geen problemen zijn. Helaas ligt het niet zo eenvoudig. Geen bericht betekent niet altijd goed bericht. Instrumenten zoals klachtenprocedures, werken niet altijd goed in de praktijk. Zo'n regeling moet niet alleen op papier staan maar daadwerkelijk, op een goede manier, in de praktijk worden toegepast. Medewerkers dienen soms geen klacht in, omdat zij geen vertrouwen hebben in een goede klachtenafhandeling.

Voorkom imagoschade

Discriminatie op de werkvloer kan vergaande gevolgen hebben voor uw organisatie. Conflicten tussen leidinggevenden en werknemers, collega's onderling en medewerkers en klanten zijn van grote invloed op de sfeer waarin mensen hun werk doen. Op het werk leidt discriminatie tot slechte prestaties, ziekteverzuim en uitval van personeel. Bovendien kan dit ook gevolgen hebben voor het imago van de organisatie.

Discriminatie heeft dus niet alleen schadelijke gevolgen voor individuen, maar ook voor de organisatie als geheel. Als mensen zichzelf kunnen zijn en zich fijn voelen op hun werk betekent dat een grotere inzet, betere prestaties en een betere werksfeer.

Ik weet niet of hier homo's werken...

In een organisatie waar overwegend vrouwen werken blijken homoseksuele mannen en lesbische vrouwen eerder uit te komen voor hun seksuele voorkeur. Ook ervaren zij minder problemen dan in een typische mannenomgeving. Waar veel mannen samenwerken worden vaker zogenaamde 'homo'-grappen gemaakt. Ook kan het gaan om een subtielere manier van onheuse bejegening [alledaags onbehagen]. Hoe minder zichtbaar deze groep is, hoe belangrijker dat leidinggevenden en vertrouwenspersonen een alerte en sensitieve houding hebben. Het is goed om er niet altijd vanuit te gaan dat een medewerker een partner van het andere geslacht heeft.

4

veel gestelde vragen



1. Wat is dat eigenlijk precies, discriminatie op de werkvloer?

Discriminatie op de werkvloer zit hem in de manier waarop mensen zich tegenover elkaar gedragen. Door ongewenst gedrag kunnen medewerkers slachtoffer zijn van negatief gedrag of uitsluiting op het werk. Dit ongewenst gedrag kan bestaan uit pesten, negeren, grappen, beledigen, uitsluiting of seksuele intimidatie.

2. Waarom moet ik iets met het onderwerp discriminatie?

Werkgevers hebben de wettelijke verplichting zorg te dragen voor een discriminatievrije werkomgeving. Deze verplichting is vastgelegd in de gelijkebehandelingswetgeving en de Arbowet. Bovendien kan discriminatie op de werkvloer vergaande gevolgen hebben voor uw organisatie als geheel. Conflicten tussen leidinggevenden en werknemers, collega's onderling en medewerkers en klanten zijn van grote invloed op de sfeer waarin mensen hun werk doen. Op het werk leidt discriminatie tot slechte prestaties, ziekteverzuim en uitval van personeel. Bovendien kan dit ook gevolgen hebben voor het imago van uw organisatie.

3. Hoe weet ik of binnen onze organisatie gediscrimineerd wordt?

U kunt starten met het in kaart brengen van de risico's. Bijvoorbeeld bij de communicatie op intranet of de manier waarop mensen met elkaar omgaan. De mate waarin medewerkers over elkaar roddelen, ongepast nieuwsgierig zijn of vervelende grappen over elkaar maken kunnen signalen van discriminatie zijn. Met name in een omgeving waar een bepaalde groep in de minderheid is kan het risico op discriminatie groter zijn.

4. Ik wil met het onderwerp aan de slag, hoe pak ik dat aan?

Er is geen eenduidige aanpak voor discriminatie op de werkvloer. Elke organisatie is anders en zal een eigen beleid moeten formuleren dat past bij haar specifieke kenmerken. Om er achter te komen of iets discriminatie is, is het belangrijk signalen rond discriminatie en uitsluiting altijd serieus te nemen. Zorg in ieder geval dat u een goed beeld hebt van aard en omvang van risico's en van problemen. Maak vervolgens duidelijk welk gedrag wel en welk gedrag niet acceptabel is, stel daarover heldere gedragscodes op en communiceer deze actief met de werknemers. Een effectief hulpmiddel is een toegankelijke klachtenprocedure. Monitor de klachten vervolgens goed en speel hier in het bedrijfsbeleid op in.



Meer informatie

Oordelen en meer informatie over de Commissie Gelijke Behandeling zijn te vinden op de website van de Commissie Gelijke Behandeling: www.cgb.nl. Vragen? Bel het juridisch spreekuur van de CGB: 030 - 888 38 88 (iedere werkdag van 14.00-16.00) of mail naar info@cgb.nl.

Postadres:
Postbus 16001
3500 DA Utrecht

Telefoon (030) 888 38 88
Teksttelefoon (030) 888 38 29
Fax (030) 888 38 83

E-mail: info@cgb.nl


Commissie Gelijke Behandeling

Mensen worden nog steeds uitgesloten van werk, opleiding of het verkrijgen van bepaalde goederen of diensten op grond van irrelevante kenmerken. Om deze uitsluiting tegen te gaan, kent Nederland de gelijkebehandelingswetgeving. Deze wetgeving is complex en onderhevig aan verandering. Daarom werd in 1994 de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) ingesteld. Een onafhankelijk, landelijk college dat toeziet op de naleving van haar oordelen, adviseert en voorlichting geeft over gelijke behandeling.

www.cgb.nl



Commissie
Gelijke
Behandeling