

DISCRIMINATIE ONDERZOEK SCHOONMAAKBRANCHE

Geschreven door Daphne Story en Emily van de Vijver
Een samenwerking tussen BureauO2 en Design Story in opdracht van de RAS
1 December 2020

Inhoudsopgave

3

Inleiding

Hoofdstuk 1

Onderzoekopzet en methodiek

5

1.1 Vraagstelling en afbakening

6

1.2 Methodiek

Hoofdstuk 2

Aard en omvang discriminatie schoonmaakbranche

8

2.1 Omvang van ervaren discriminatie

9

2.2 Discriminatiegronden

11

2.3 Discriminatie uitingsvormen

12

2.4 Herkennen van discriminatie

16

2.5 Daderprofiel

18

2.6 Melden

Hoofdstuk 3

De rol van de organisatie in omgang met discriminatie

21

3.1 Drijfveren

23

3.2 Feitelijke versus ervaren discriminatie

25

3.3 Bedrijfscultuur

29

3.4 Huidige situatie

Hoofdstuk 4

Discriminatie interventies

31

4.1 Type interventies

34

4.2 Doelgroep

35

4.3 Doelstelling

35

4.4 Implementatie van interventies

36

4.5 Verzoeken vanuit de schoonmaak

38

Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

De gedeelde waarden en de manier waarop met elkaar omgegaan wordt, waaronder het thema discriminatie, noemen sociale partners expliciet in de inleiding van de lopende cao voor de schoonmaakbranche. Deze cao sloten sociale partners bijna twee jaar geleden voor de hele branche. Het onderwerp discriminatie kreeg daarop begin 2019 ook een plaats in de planvorming voor de Bewustwordingscampagne Veilig Werken. Hierin werd onder andere het doel opgenomen een 'discriminatietool' te ontwikkelen om discriminatie op de werkvloer aan de orde te stellen.

De aandacht voor discriminatie in de samenleving, overheid en op de werkvloer heeft dit jaar een vlucht genomen. Met de grote aandacht voor discriminatie en de wijze waarop het voorkomt, blijkt ook regelmatig hoe weinig exacte cijfers over discriminatie beschikbaar zijn¹. Discriminatie komt overal in Nederland voor; in alle sectoren, overal in de samenleving en ook in de schoonmaak. Exacte cijfers over op welke terreinen en in welke mate discriminatie in de schoonmaakbranche voorkomt, zijn niet bekend. De sociale partners in de schoonmaakbranche willen als onderdeel van de bewustwordingscampagne over ongewenst gedrag op de werkvloer ook specifiek aandacht vragen voor discriminatie met interventies en/of tools. Om dit op een goede en effectieve manier te doen is wel eerst meer informatie nodig. Nader onderzoek naar discriminatie was vereist om een beter beeld te krijgen van hoe de branche er op dit terrein voorstaat.

Voor u ligt het rapport met de opbrengsten van dit onderzoek. Dit onderzoek naar de aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche biedt zowel een eerste blik op discriminatie in de branche als inzicht in de stand der wetenschap op de oorzaken en gevolgen van discriminatie en effectieve interventies om discriminatie op de werkvloer tegen te gaan.

Opbrengsten en kanttekeningen

De opbrengsten van dit onderzoek onderstrepen de urgentie om met het thema discriminatie aan de slag te gaan in de branche. Zowel uit de cijfers, de interviews en het literatuuronderzoek blijkt hoe belangrijk het is het gesprek aan te gaan over discriminatie. Het komt veel voor op de werkvloer. Het aantal meldingen blijft ver achter op de praktijk. Zowel schoonmakers als leidinggevenden hebben meer kennis en handelingsperspectief nodig om adequaat te reageren en om te gaan met discriminatie op de werkvloer. Het management en de directies in de schoonmaakbedrijven hebben meer zicht nodig op hun rol in het bespreekbaar maken van dit thema en daarmee de aanpak ervan. Zij hebben niet alleen een cruciale rol in een bedrijfscultuur waar discriminatie tegengegaan wordt, ze hebben ook een direct belang daarbij. Uit alle onderzoek blijkt ook het bedrijfseconomisch belang om discriminatie op de werkvloer tegen te gaan. Dit rapport geeft de onderbouwing en de kaders voor aanpak en interventies, om zo succesvol mogelijk discriminatie aan te kaarten en duurzame verandering te bewerkstelligen.

¹ De vraag naar meer inzicht in de verschijningsvormen en frequentie blijkt bijvoorbeeld ook uit de recente VVD/GroenLinks motie in de Eerste Kamer met het voorstel voor een parlementair onderzoek naar geïnstitutionaliseerde discriminatie in Nederland. Wat betreft de onderzoeksvragen van het parlementair onderzoek moet volgens de partijen gedacht worden aan hoe vaak discriminatie nu precies voorkomt, binnen welke uitvoeringsorganisaties en hoe deze wordt ervaren door burgers. NRC, 27.10.2020

Naast inzichten en adviezen kijken we ook kritisch naar zowel de gekozen methodiek als de opbrengsten van dit onderzoek. Gedurende het gehele onderzoek liepen we tegen in elkaar overlopende of conflicterende begrippen, definities en ervaringen op. Een voorbeeld is het verschil tussen discriminatie en ongewenst gedrag: wanneer is ongewenst gedrag gestoeld op discriminatie of heeft het een andere aanleiding? Een vraag die ons ook veel gesteld is in het onderzoek is hoe je nou weet of iets echt discriminatie is. Iemand kan zich weliswaar gediscrimineerd voelen, maar wat feitelijk niet zo is. Wat doen we daarmee? Ook bij deze vragen staan we stil en hebben een plaats in de kaders voor aanpak van en interventies voor discriminatie in de schoonmaakbranche.

Dit rapport

Het gaat niet alleen om feiten en cijfers, het gaat om de mensen in de schoonmaak. Dit rapport is daarom ook doorspekt met cases, ervaringen en quotes uit de branche. Dit rapport geeft de opbrengsten en inzichten uit het onderzoek naar aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche. En het biedt een concreet en praktisch kader hoe in de branche met dit thema effectief aan de slag gegaan kan worden.

Hoofdstuk 1 geeft inzicht en overzicht in de gekozen methodiek, de onderzoeksopzet en gestelde onderzoeksvragen. Het bijlagenrapport bevat de literatuurlijst, het overzicht van interviewpartners en het totaalrapport van de enquête onder schoonmakers. Hoofdstuk 2 bevat de verkregen inzichten en analyse van de aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche. In dit hoofdstuk komt ook het melden en de ondermelding van discriminatie aan de orde. Hoofdstuk 3 gaat over de rol van de organisatie in de omgang met discriminatie. Hoofdstuk 4 staat in het teken van interventies om discriminatie tegen te gaan en welke interventies in welke omstandigheden succesvol zijn. Het laatste hoofdstuk bevat de conclusies, de adviezen die op basis van dit onderzoek voor de branche te geven zijn en een kader met voorwaarden waarop voor de branche kansrijke interventies te baseren zijn.

1. Onderzoeksopzet en methodiek

Het is niet eenvoudig een goed en representatief onderzoek naar discriminatie te doen, in welke branche of omgeving dan ook. Mensen melden slechts beperkt. Er spelen schaamte, beperkte kennis over wat discriminatie is en angst. Mensen die discrimineren herkennen dit zelf vaak niet als zodanig. En een gesprek over discriminatie voer je niet zomaar met iedereen. Daarom zijn zowel vraagstelling als methodiek van cruciaal belang om inzicht in het probleem te krijgen.

1.1 Vraagstelling en afbakening

Met dit onderzoek naar discriminatie in de schoonmaak willen de sociale partners inzicht krijgen in de omvang en aard van discriminatie in de branche. Op basis van de opbrengsten van dit onderzoek kunnen vervolgens ambities en doelen opgesteld worden voor het aandacht vragen voor en tegengaan van discriminatie op de werkvloer. Hierop kunnen tools, interventies en communicatiemiddelen worden ontwikkeld om het thema discriminatie bespreekbaar te maken en op de werkvloer tegen te gaan.

Om een beeld te krijgen van de aard en omvang van discriminatie in de branche stelden we deze richtinggevende onderzoeksvragen op:

- Wat zijn onderliggende psychologische redenen?
- Wat zijn de gevolgen voor slachtoffer en organisatie?
- Hoe kan je beste omgaan met discriminatie?
- Zijn er verschillen en overeenkomsten tussen gronden?
- Wat is de wetgeving omtrent discriminatie?
- Hoe is de huidige situatie in de schoonmaak?
- Hoe is de situatie in andere branches?
- Hoe verhoudt discriminatie zich tot de opdrachtgever?
- Hoe verhoudt discriminatie zich tot hiërarchie?
- Welke interventies zijn er en waarom werken ze?

Dit onderzoek richt zich in het bijzonder op de volgende groepen en interactie tussen groepen:

- schoonmakers² onderling;
- de hiërarchie in een bedrijf, organisatie of team; en
- de klant / opdrachtgever naar de schoonmaker.

Alhoewel arbeidsdiscriminatie zich voor kan doen op vijf verschillende momenten in het gehele arbeidsproces - bij het selectieproces, op de werkvloer, bij het promotieproces, bij ontslaggrondes en bij het vaststellen van een salaris- richt dit onderzoek zich alleen op discriminatie op de werkvloer.

Discriminatie is voor dit onderzoek als volgt gedefinieerd:

‘Het onterecht verschil maken in behandeling van mensen op grond van huidskleur, afkomst, religie, seksuele geaardheid, (chronische) ziekte, leeftijd en gender.’

² Waar we schoonmakers noemen, doelen we op alle medewerkers in de branche, inclusief glas- en gevelreinigers, reconditioneerders, etc.

1.2 Methodiek

Om binnen een redelijk korte termijn een goed beeld te krijgen van de aard en omvang van discriminatie binnen de schoonmaakbranche en de benodigde interventies, deden we onderzoek langs deze drie lijnen:

1. Literatuuronderzoek
2. Kwalitatief expert onderzoek
3. Kwantitatief doelgroep onderzoek door middel van een digitaal vragenlijstonderzoek, uitgezet via sociale partners en bedrijven.

Literatuuronderzoek

Voor de psychologische redenen, oorzaken, coping, gevolgen, overeenkomsten van discriminatie en discriminatie interventies hebben we internationale en nationale onderzoeksrapporten geraadpleegd. Voor vergelijk met andere branches, protocollen en wetgeving hebben we alleen naar Nederlandse onderzoeksrapporten gekeken. In totaal hebben we voor dit onderzoek zesenvijftig onderzoeksrapporten en artikellem gelezen. De volledige literatuurlijst is in het bijlagenrapport opgenomen.

Kwalitatief expert onderzoek

In het kwalitatief expert onderzoek hebben we veertien experts uit verschillende werkvelden gerichte vragen gesteld, die van belang zijn voor de schoonmaakbranche:

- Vijf vertrouwenspersonen van schoonmaakbedrijven en klachtencommissie RAS
Vragen gericht op aard en omvang discriminatie in de schoonmaakbranche en de huidige situatie omtrent omgang met discriminatie.
- Inspectie SZW
Vragen gericht op de stand van zaken in andere branches en discriminatie protocollen.
- Humanitas afdeling huishoudelijk onderhoud
Vragen gericht op aard en omvang in desbetreffende branche, het daderprofiel en discriminatie protocol.
- Discriminatie experts Movisie, College voor de Rechten van de Mens en Radar
Vragen gericht op de rol van organisaties in omgang met discriminatie, vergelijking met andere branches en interventie mogelijkheden.
- Wetenschapper / sociaal psycholoog Jasper van Assche
Vragen gericht op oorzaken, emoties en gevolgen van discriminatie, feitelijke en ervaren discriminatie en discriminatie in een hiërarchisch systeem.
- Wetenschapper / cultureel socioloog Lex Thijssen
Vragen gericht op de rol van organisaties in omgang met discriminatie

Kwantitatief doelgroep onderzoek

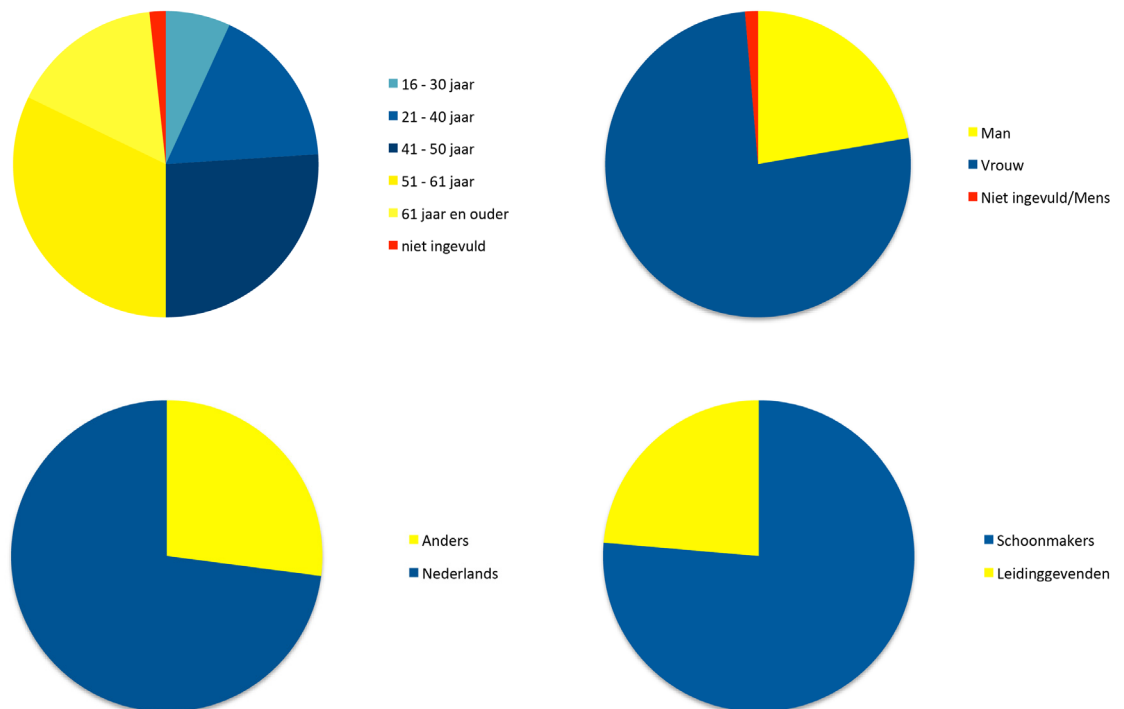
Het doel van het kwantitatief doelgroep onderzoek was om door middel van een digitaal vragenlijstonderzoek een beeld te krijgen van de frequentie en aard van door werknemers ervaren discriminatie op de werkvloer, behoeftes en handelingsdeskundigheid van leidinggevenden.

Daarnaast hebben we het herkennen van discriminatie getoetst door middel van korte filmpjes, waarin we de verschillende gronden en uitingvormen hebben verwerkt. Alle gebruikte scenario's zijn gebaseerd op concrete cases uit de branche.

De scenario's zijn als volgt opgesteld:

- Discriminatie op grond van afkomst met uitingsvorm buitensluiten;
- Discriminatie op grond van religie met uitingsvorm overplaatsen;
- Discriminatie op grond van seksuele geaardheid met uitingsvorm grap maken;
- Discriminatie op grond van leeftijd met uitingsvorm werk weigeren;
- Discriminatie op grond van chronische ziekte met uitingsvorm pesten;
- Discriminatie op grond van huidskleur met uitingsvorm agressief gedragen; en
- Discriminatie op grond van gender met uitingsvorm negeren van een leidinggevende;
- Scenario zonder discriminatie.

De respondenten van de enquête zijn als volgt verdeeld naar geslacht, afkomst, leeftijd en functie:



De verdeling naar geslacht, leeftijd en functie komen overeen met de verdeling in de totale branche. 73% van de respondenten heeft echter een Nederlandse achtergrond, wat niet overeenkomt met de praktijk.

Bij de cijfers uit de enquête moeten we een aantal kanttekeningen plaatsen. Met een respons van 292 en een populatie van 125.000³ heeft dit onderzoek een foutmarge van iets boven 5%. Op de vraag of de respondent discriminatie op de werkvloer ziet of zelf meemaakt zegt 33% van de Nederlandse respondenten en 52% van de niet-Nederlandse respondenten 'ja'. Deze enquête geeft waarschijnlijk een te rooskleurig beeld van de omvang van discriminatie in de branche. Door de wijze van werving en verspreiding van de enquête via de sociale partners hebben we ook geen zicht op kwetsbare groepen hebben meegedaan. Minderheidsgroeperingen, die de Nederlandse taal niet machtig zijn en/of laaggeletterd, zijn een kwetsbaardere groep waar het discriminatie betreft.

³ Een populatie boven 20.000 heeft nauwelijks invloed op de foutmarge.

2. Aard en omvang discriminatie schoonmaakbranche

Wat is de aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche? Om dit in kaart te brengen, hebben we discriminatie op een aantal verschillende aspecten onderzocht. Hiermee willen we een duidelijk beeld krijgen van hoe het er voor staat in de schoonmaakbranche en wat er specifiek nodig is in de aanpak van discriminatie. We keken naar de volgende aspecten:

- Omvang van ervaren discriminatie;
- Discriminatiegronden;
- Discriminatie uitingsvormen;
- Herkennen van discriminatie;
- Daderprofiel; en
- Melden.

In dit hoofdstuk schetsen we dit beeld aan de hand van de opbrengsten van de enquête in relatie tot de inzichten uit literatuur en de expertinterviews.

2.1 Omvang van ervaren discriminatie

Discriminatie komt overal voor, ook op de werkvloer. Van alle meldingen bij het meldpunt discriminatie.nl van 2015 tot 2019 is 26% arbeidgerelateerd. Hierbij wordt uitgegaan van alle momenten waar discriminatie voorkomt in het arbeidsproces (selectie, promotie, ontslag, vaststellen salaris en op de werkvloer). Van alle meldingen betreft 7,3% discriminatie op de werkvloer.

Naar discriminatie op de werkvloer is nauwelijks onderzoek gedaan in Nederland. Over arbeidsdiscriminatie, discriminatie tijdens het selectieproces, zijn wel cijfers bekend uit verschillende branches. Discriminatie in het selectieproces is relatief makkelijk te onderzoeken en wordt ook vaker gemeld. Aangezien er nog geen sprake is van een dienstverband speelt de angst om bij melding je baan te verliezen nog geen rol. De omvang van discriminatie op de werkvloer is lastiger te onderzoeken. Weinig bedrijven stellen hun organisatie open voor onderzoek over discriminatie op de werkvloer of ze houden eventuele kennis intern. Uit een onderzoek⁴ in Duitsland, waarbij een persoon undercover is gaan werken bij verscheidene bedrijven, bleek discriminatie op de werkvloer vaker voor te komen dan dat er gemeld werd.

Praktijkervaring vertrouwenspersonen

In 2019 zijn er drieëndertig meldingen van discriminatie in totaal binnen gekomen bij alle vertrouwenspersonen in de schoonmaakbranche. Het aantal blijft nagenoeg ieder jaar gelijk. De omvang van discriminatiemeldingen per bedrijf is heel wisselend. De ene vertrouwenspersoon heeft geen enkele melding gehad in 2019, terwijl de ander vijftien meldingen kreeg. Het aantal discriminatie meldingen ligt in werkelijkheid hoger. Doordat situaties niet altijd door melder en vertrouwenspersoon herkend worden als discriminatie, wordt deze ook niet als zodanig gerapporteerd.

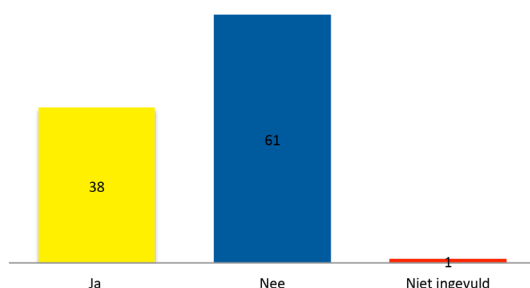
4 Het onderzoek is gedaan door G. Wallraff in 1985 en vastgelegd in het boek; Ganz Unten, gepubliceerd door Kieperheuer & Witsch.

Uitkomsten enquête

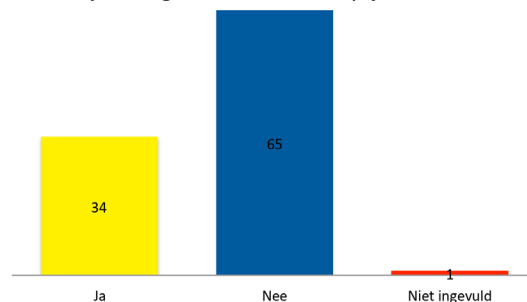
In de enquête stelden we de vraag aan medewerkers of er discriminatie voorkomt bij

het bedrijf waar ze werken. Daarbij geeft 38% aan dat discriminatie voorkomt op hun werk. 34% daarvan is zelf op het werk gediscrimineerd en 37% heeft iemand op de werkvloer gediscrimineerd zien worden. We zien een duidelijk verschil tussen de antwoorden van schoonmakers/glazenwassers en leidinggevendenden. Waar 35% van de schoonmakers/glazenwassers zegt dat er discriminatie voorkomt is dit percentage bij leidinggevendenden 49%.

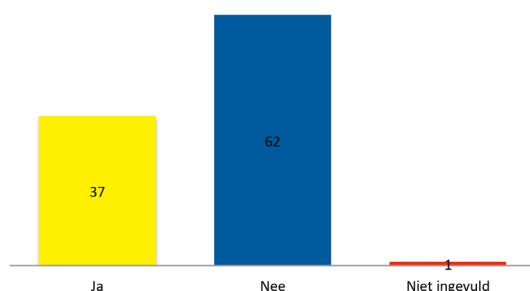
Komt discriminatie voor op je werk?



Ben je zelf gediscrimineerd op je werk?



Heb je iemand gediscrimineerd zien worden op je werk?



Voorbeeld uit de schoonmaakbranche

Een melding door zes medewerkers op grond van geloof (Islam). De aangeklaagde is hun leidinggevende. De klacht is het achterstellen van de ene groep versus de andere groep. De leidinggevende is close met de andere groep en hanteert andere regels voor hen. Zij kunnen bijvoorbeeld makkelijk vrij krijgen of wisselen van dienst, terwijl de melders dat niet krijgen of lang moet wachten op feedback. Ook de opdrachten verschillen per groep. Vanuit de leidinggevende en de andere groep worden er dreigementen geuit. Er is niet expliciet een toespeling gemaakt op religie, maar de medewerkers ervaren dat wel zo.

2.2 Discriminatiegronden

Discriminatie komt voort uit vooroordelen. Onze hersenen maken gebruik van shortcuts om alle informatie die we tot ons krijgen te verwerken en te categoriseren. Iedereen wordt onderverdeeld in een groep en deze groepen worden gelabeld. Omdat het onmogelijk is om alle informatie per persoon te verwerken, worden groepen vaak

Bijlage 1
Literatuur
nr. 45

Bijlage 3
Verdieping
2.2

Bijlage 1
Literatuur
nr. 21

Bijlage 1
Literatuur
nr. 8

Bijlage 2
Enquête

aan één kenmerk gekoppeld en niet gekeken naar de verschillen per individu. Het groepskenmerk is gebaseerd op een onderdeel van je identiteit en vanwege dit kenmerk kan men gediscrimineerd worden.

Er zijn verschillende gronden van discriminatie in de wet opgenomen.

In dit onderzoek gaan we uit van volgende discriminatiegronden:

- Afkomst;
- Huidskleur;
- Religie;
- Leeftijd;
- Chronische ziekte;
- Geslacht; en
- Seksuele voorkeur.

Iemand kan ook op meerdere gronden gediscrimineerd worden. Een onderzoek over intersectionaliteit zegt hier het volgende over: "Iedereen neemt een positie in ten opzichte van meerdere sociale ordeningsprincipes. Sociale ordeningsprincipes kennen iedereen in de samenleving een positie toe, ofwel van structureel voordeel ofwel van structureel nadeel. Ze bepalen iemands persoonlijke identiteit, iemands plek in het openbare leven en de betekenissen en verwachtingen die aan haar of zijn positie worden gegeven. Daar dient rekening mee gehouden te worden. Iemand kan vanwege zijn/haar positie tot diverse minderheidsgroeperingen behoren en op meerdere gronden gediscrimineerd worden."

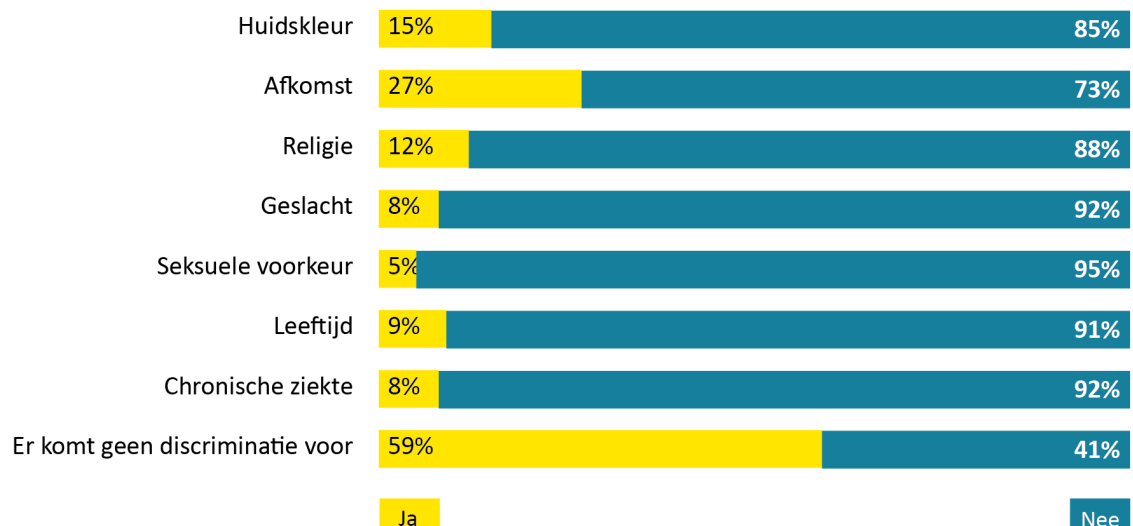
Het beeld van de landelijke arbeidsmonitor discriminatie van het meldpunt discriminatie.nl van 2015-2019 laat zien dat 64% van de meldingen over discriminatie op de werkvloer betrekking hebben op grond van afkomst en huidskleur.

Praktijkervaring vertrouwenspersonen

De meldingen bij vertrouwenspersonen bevatten alle gronden. Bij sommige bedrijven zien we een diversiteit aan gronden, terwijl bij anderen een bepaalde grond vaker voorkomt en sommige gronden niet. Discriminatie op grond van afkomst en religie komen het meeste voor. Discriminatie op grond van huidskleur wordt vrijwel niet gemeld. De uitleg die vertrouwenspersonen hiervoor gegeven wordt, is de diversiteit van het personeelsbestand in de schoonmaakbranche. De gedachtegang hierachter is dat er geen discriminatie op huidskleur is omdat alle huidskleuren voorkomen en daardoor iemands huidskleur geen rol speelt.

Uitkomsten enquête

De enquête laat zien dat alle gronden van discriminatie voorkomen op de werkvloer binnen de schoonmaakbranche. In vergelijking met de discriminatie meldingen bij vertrouwenspersonen toont de uitslag van de enquête wel een ruime percentage (15%) discriminatie op huidskleur. Er wordt het meest gediscrimineerd op grond van afkomst, huidskleur en religie met een kleine redelijk gelijke verdeling over de rest. In de open reacties in de enquête werd meerdere keren gerefereerd aan discriminatie op grond van klassen door opdrachtgever of medewerkers van de opdrachtgever. Wij hebben deze discriminatiegrond echter niet in dit onderzoek meegenomen.



Voorbeelden uit de schoonmaakbranche

Grond lichamelijke beperking

Vrouw wordt buitengesloten door collega's op de werkvloer. De leidinggevenden proberen het niet op te lossen, maar kiezen de kant van de daders.

Grond leeftijd

Vrouwen tussen 55 en 60 willen op een bepaalde locatie doorwerken tot hun pensioen. Echter krijgen ze problemen, omdat ze niet meer zo snel zijn. Ze worden weggepest. Ze hebben het gevoel dat ze niet ouder mogen worden.

Grond religie

Twee uitzendkrachten zijn door de leidinggevende naar huis gestuurd in opdracht van de klant vanwege hun geloof (islam).

Grond afkomst

Tsjechische vrouw wordt anders door de leidinggevende behandeld dan haar collega's. Collega's krijgen vaker (positief) antwoord op vragen in vergelijking met de melder.

Grond geslacht

Vrouw kwam aan de poort en werd weggestuurd omdat ze een vrouw is. Het werk werd door de leidinggevende als zwaar werk geïnterpreteerd.

2.3 Discriminatie uitingsvormen

Iedereen heeft vooroordelen, niet iedereen doet hetzelfde met deze vooroordelen. Het gedrag dat leidt tot ongelijke behandeling en daarmee discriminatie, noemen we uitingsvormen van discriminatie. De uitingsvormen van discriminatie zijn divers en kunnen overeenkomen met uitingsvormen van ongewenst gedrag.

We hebben in de enquête de volgende uitingsvormen onderzocht:

- Buitensluiten;
- Negeren;
- Grapjes maken;
- Klein houden;
- Achterstellen;
- Pesten;
- Intimideren; en
- Agressie of geweld

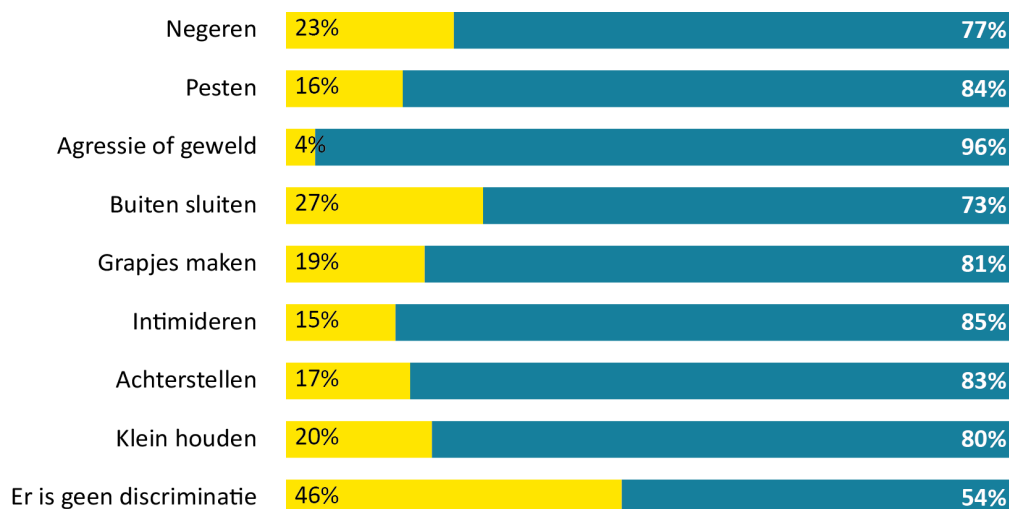
In de landelijke arbeidsmonitor discriminatie van het meldpunt discriminatie.nl van 2015-2019 gaan de meeste meldingen op de werkvloer over de uitingsvorm vijandige bejegening, waaronder pesten, beledigen, roddelen en negeren vallen. Agressie en geweld komt slecht enkele keren voor. In bijlage 3:2.3 zijn voorbeelden uit andere branches weergegeven.

Praktijkervaring vertrouwenspersonen

Alle uitingsvormen doen zich voor in de meldingen via vertrouwenspersonen, behalve agressie of geweld. Daarnaast zijn er bij hen ook meldingen gedaan, waarbij mensen overgeplaatst of weggestuurd zijn van een locatie. Dit treedt voornamelijk op bij uitzendkrachten. Bij sommige bedrijven komen bepaalde uitingsvormen vaker voor dan andere uitingsvormen.

Uitkomsten enquête

De enquête laat zien dat alle uitingsvormen zich voordoen binnen de schoonmaakbranche. Buitensluiten (27%) en negeren (23%) komen het meeste voor. Agressie of geweld (4%) wordt slechts door enkelen genoemd.



2.5 Herkennen van discriminatie

Iedereen heeft vooroordelen, maar de meeste mensen zijn zich niet bewust hiervan, noch van de daaruit voortkomende discriminatie. Dit bemoeilijkt het herkennen van discriminatie.

Complexiteit

Vanwege de complexiteit van discriminatie is herkenning niet altijd eenvoudig. Discriminatie doet zich voor op verschillende gronden en niet alle gronden zijn bij iedereen even bekend. Daarnaast komt discriminatie in verschillende uitingsvormen voor. Niet iedereen zal alle uitingsvormen linken aan discriminatie of van mening zijn dat de desbetreffende uitingsvorm discriminerend gedrag is.

Naast het kennen en herkennen van de discriminatiegronden en uitingsvormen, speelt de onderliggende manifestatie van discriminatie ook een belangrijke rol in herkenning. Uit de gesprekken met verschillende experts komen drie vormen van onderliggende manifestaties naar voren:

- **Expliciet/ impliciet**

Het verschil tussen expliciete en impliciete discriminatie is dat bij expliciet letterlijk de discriminatiegrond benoemd wordt, terwijl het bij impliciet niet duidelijk gezegd wordt, maar wel in het gezegde of gedane opgesloten zit. Een voorbeeld van expliciet is wanneer een schoonmaker zegt niet te willen werken met een homo seksuele collega. Een voorbeeld van impliciet is wanneer een schoonmaker een grap maakt refererend aan de homoseksualiteit.

Expliciet is makkelijker te herkennen. Impliciete discriminatie brengt een gevoel van ervaren discriminatie teweeg, maar is minder makkelijk hard te maken.

- **Direct/ indirect**

Het verschil tussen direct en indirect is dat bij directe discriminatie een persoon op een andere wijze behandeld wordt dan een ander in een gelijksoortige context, terwijl het bij indirecte discriminatie gaat om een bepaling, waardoor personen uit een bepaalde groep geraakt worden. Een voorbeeld van directe discriminatie is wanneer een oudere collega minder vaak wordt ingedeeld dan haar jongere collega's. Voorbeeld van indirecte discriminatie is wanneer een objectleider op een bepaald object geen oudere schoonmakers plaatst vanwege de zwaarte van het werk. Hierbij wordt een hele groep uitgesloten, ondanks de persoonsgebonden fysieke staat. Directe discriminatie is vaak makkelijker te herkennen. Indirecte discriminatie ligt vaak verscholen in een systeem. Hierdoor geeft het systeem het signaal dat discriminerend gedrag getolereerd wordt.

- **Bewust/ onbewust**

Het verschil tussen bewust en onbewuste discriminatie is dat bij bewust het een weloverwogen keuze is, terwijl bij onbewust de dader zich niet realiseert dat hij/zij discrimineert. Voorbeeld van bewuste discriminatie kan zijn het pesten van een collega vanwege zijn afkomst. Een voorbeeld van onbewuste discriminatie is wanneer schoonmakers in de taal van hun land van herkomst spreken en daardoor een collega met andere afkomst buitensluiten, zonder dat dit de bedoeling was en zij zich dit realiseren.

Onbewuste discriminatie wordt door de dader zelf niet als discriminatie herkend, waardoor de discriminatie in stand blijft. Daarnaast kan de ander het ervaren als bewuste discriminatie, omdat diegene het niet geloofwaardig acht dat iemand een bepaalde situatie niet als discriminatoir beschouwt. Hierdoor komen mensen tegenover elkaar te staan.

Ook heeft het invloed op het ervaren van discriminatie. Het idee kan ontstaan dat 'men het niet zo bedoelt' waardoor de uiting in twijfel getrokken kan worden. Dit kan leiden tot acceptatie van discriminerend gedrag.

Coping mechanismen

Herkennen van discriminatoir gedrag is mede afhankelijk van hoe slachtoffers omgaan met ervaren discriminatie. Dit worden coping mechanismen genoemd.

Onderzoek toont aan dat er vier soorten coping mechanismen zijn:

- Polariseren;
- Vermijden;
- Conformereren; en
- Verbinden.

Wanneer een slachtoffer bijvoorbeeld conformeert, zal deze discriminatoir gedrag sneller goedpraten voor zichzelf en anderen, waardoor het niet meer als discriminatie herkend en erkend wordt. Dit is van invloed op herkenning door slachtoffers, omstanders en onbewuste daders. In bijlage 3:2.5 *Coping* lichten we coping mechanismen nader toe.

Voorbeeld uit de schoonmaak

Een schoonmaakster heeft een chronische ziekte, maar de chronische ziekte wordt niet bevestigd door bedrijfsarts en dus ook niet door de leidinggevende. De schoonmaakster heeft idee dat ze nu niet meer volledig ingezet wordt of voor de mindere klussen wordt ingezet. De vertrouwenspersoon weet niet goed of dit dan discriminatie is of niet.

Praktijkervaring vertrouwenspersonen

Sommige vertrouwenspersonen vinden het lastig om discriminatie te herkennen, zo bleek uit de gesprekken met vertrouwenspersonen. Niet alle situaties zijn duidelijk te scharen onder de definitie discriminatie. In een enkel geval werd ook niet gewerkt met een duidelijke definitie. Daarnaast zijn niet alle gronden en uitingsvormen van discriminatie bij iedereen bekend. De door ons gesproken vertrouwenspersonen wisten bijvoorbeeld niet dat buitensluiten en pesten een uitingsvorm van discriminatie kan zijn. Een enkeling gaf aan geen tot heel weinig meldingen te krijgen van discriminatie. Echter na bespreking van de casussen rond ongewenst gedrag bleken meerdere meldingen toch gestoeld te zijn op discriminatie en niet als dusdanig herkend.

Voorbeeld uit de schoonmaak

Een moslimman had moeite met zijn leidinggevende. Hij wilde niets van haar aannemen, omdat zij een vrouw is. Dit werd niet gezien als discriminatie, maar opgepakt als een cultuurverschil.

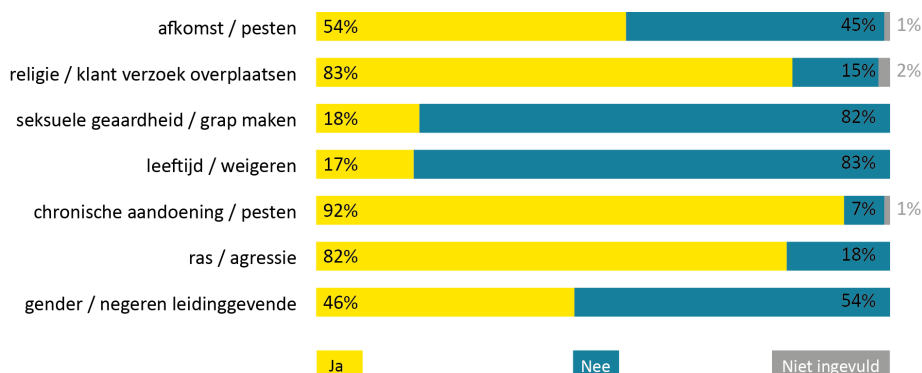
Uitkomsten enquête herkenning

Het is van belang te weten of mensen discriminatie herkennen, wanneer ze het tegenkomen. Het niet herkennen van discriminatie kan van invloed zijn op de cijfers van de omvang van ervaren discriminatie. Daarnaast krijgen we door het toetsen van herkenning een beter inzicht in welke gronden of uitingsvormen binnen de branche al dan niet gezien worden als discriminatie.

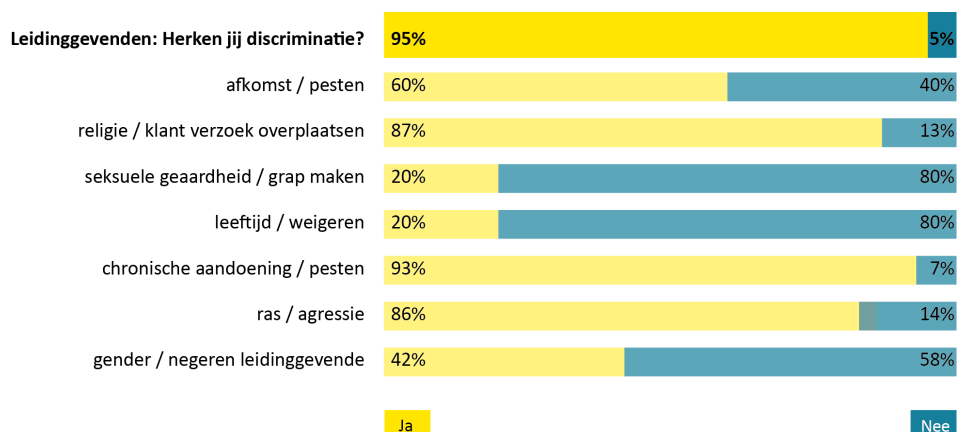
De antwoorden van de respondenten op de korte films laten zien dat meerdere gronden en uitingsvormen niet herkend worden.

We lichten er een paar uit:

- Het meest opvallend is dat discriminatie op grond van leeftijd door intimidatie slechts door 17% herkend werd.
- Discriminatie op grond van huidskleur wordt door de meerderheid van de respondenten herkend als discriminatie. Echter 18% herkent dit niet als discriminatie, terwijl het de meest herkenbare grond is én deze film de meest directe agressieve uitingsvorm toonde.
- Pesten bij een chronische aandoening wordt door 92% herkend, terwijl discriminatie op grond van chronische aandoening in de maatschappij redelijk onbekend is volgens de literatuur. Het roept daardoor de vraag op of respondenten in dit geval discriminatie gelinkt hebben aan de uitingsvorm pesten.
- Bij de uitkomst van de film discriminatie op grond van seksuele geaardheid plaatsen we een kanttekening: deze film zou wel eens te subtiel de grond van discriminatie overbrengen. Dit kan van invloed zijn geweest op het resultaat.
- Ook bij de uitkomst van de film discriminatie op grond van afkomst plaatsen we een kanttekening. We zien dat de helft van de mensen uitsluiting niet herkent als discriminatie. Over de intentie van de uitsluiting zou je kunnen betogen dat deze in de film niet discriminatoir is, maar een andere oorzaak of intentie heeft.



We hebben aan leidinggevenden in de enquête de vraag gesteld of zij discriminatie op de werkvloer zouden herkennen. 95% van de leidinggevenden geeft aan dit te kunnen. Het herkennen van discriminatie door leidinggevenden in de films toont echter een ander beeld. Meerdere discriminatiegronden en uitingsvormen worden door de helft van de leidinggevende respondenten niet herkend. Leeftijdsdiscriminatie geuit door intimidatie wordt maar door 20% van de leidinggevenden herkend.



2.5 Daderprofiel

De mensen die discrimineren worden daders genoemd, onafhankelijk van het feit of dit gedrag bewust of onbewust is. Vaak zijn daders zich niet bewust van discriminatoir gedrag. Dit is een belangrijke oorzaak van de instandhouding van discriminatie. Uit de gesprekken met experts en theoretisch onderzoek kwamen verschillende oorzaken van discrimineren naar voren:

- Status quo behouden
Mensen weten dat ze niet mogen discrimineren, maar vinden het stiekem wel prettig om allerlei voordelen te hebben, die anderen niet hebben.
- Herstellen eigenwaarde
Door verschillen tussen de eigen groep en de andere groep te accentueren of de andere groep naar beneden te brengen, wordt de eigenwaarde opgetrokken.
- Etnocentrisme
Het meten in sociaal cultureel opzicht van culturen ten opzichte van de eigen cultuur waarbij de eigen cultuur als het ijkpunt wordt genomen. Vanuit de basis is de eigen cultuur superieur. Wanneer men zelf een lage sociale status heeft of wanneer er competitie is op arbeidsmarkt, dan gebruikt men etnocentrisme op zich superieur te voelen.
- Waarde hechten aan hiërarchie
Door de rangorde in een groep belangrijk te vinden, wordt de nadruk gelegd op ongelijkheid. Omdat het bedrijfsleven gebaseerd is op een hiërarchisch systeem zoomen we hier iets verder op in.

Hiërarchie

Theoretisch onderzoek toont aan dat discriminatie meer voor de hand ligt bij een verschil van machtspositie. Daarnaast komt discriminatie vanuit een machtspositie vaak harder en intimiderend over. Het hiërarchische systeem op de werkvloer in de schoonmaakbranche kent twee type daders: de leidinggevende of de opdrachtgever.

Vanwege de economische belangen is discriminatie vanuit de opdrachtgever een lastige kwestie. Bij het College voor Rechten van de Mens wordt discriminatie vanuit de klant niet vaker gemeld dan discriminatie door collega's of leidinggevendenden. Er is echter nog weinig onderzoek gedaan naar discriminatie door externe opdrachtgevers. Zij geven wel aan te zien dat bedrijven bij discriminatie vanuit de klant zich richten tot het slachtoffer. Ze gaan met hen het gesprek aan en in vele gevallen worden de slachtoffers overgeplaatst. Een gesprek met klant aangaan over discriminatie wordt als lastig ervaren, omdat er gevreesd wordt voor contractbeëindiging. Onderzoek toont aan dat het belangrijk is om in zo'n geval eerst het gesprek aan te gaan om te achterhalen wat de reden is. Daarmee kunnen eventuele vooroordelen weggehaald worden en voelen slachtoffers zich gesteund door hun werkgever.

Vergelijk andere branche

Voor dit onderzoek zijn we op zoek gegaan naar branches waar medewerkers onder vergelijkbare omstandigheden werken als in de schoonmaak. In dat kader hebben we gesproken met de afdeling huishoudelijk onderhoud van Humanitas. Zij kennen een vergelijkbare problematiek: de medewerkers werken (alleen) op locatie, het betreft vaak een kwetsbare doelgroep (laagopgeleid) en er is een hoge concurrentie

op prijs. De vergelijking met huishoudelijk onderhoud geeft inzicht in hoe je om kunt gaan met discriminatie vanuit de klant. Bij Humanitas komen vrijwel dagelijks discriminatoire verzoeken vanuit de klant, zoals het verzoek om een medewerker zonder hoofddoek. Zij moeten echter ook voldoen aan de zorgplicht, wat omgang met discriminatoire verzoeken vanuit de klant bemoeilijkt. Het protocol van Humanitas is om niet mee te gaan in deze verzoeken. Zij gaan het gesprek aan om eventuele vooroordelen weg te halen. Daarnaast wordt bij intakegesprekken al te kennen gegeven dat Humanitas een divers personeelsbestand heeft. En dat zij geen verschil maken tussen mensen en iedereen gelijk behandelen. Er is een discriminatiemeldpunt voor medewerkers en in het werkoverleg is het thema onderdeel van de agenda.

Een vertrouwenspersoon bij een schoonmaakbedrijf

“Er is een duidelijk verschil in het ervaren van discriminatie in casussen waarin leidinggevenden discrimineren. Dan gaat het om een kwetsbaarheid in een afhankelijkheidsrelatie.”

Praktijk schoonmaakbranche

Het onderzoek was niet gericht op het achterhalen van het daderprofiel. Echter uit de gesprekken met vertrouwenspersonen en de enquête kwamen wel enkele inzichten met betrekking tot het daderprofiel naar voren.

Uit de meldingen van vertrouwenspersonen lijken het vooral de leidinggevenden te zijn die discrimineren. In sommige gevallen is het een samenspel van collega's die gesteund worden door de leidinggevende. We willen vanwege de ondermelding wel een kanttekening hierbij plaatsen dat het beeld niet compleet is. Vertrouwenspersonen ontvingen ook meerdere meldingen van discriminatie door de opdrachtgever of medewerkers van de opdrachtgever. Dit kan rechtstreeks zijn of indirect via een leidinggevende van het eigen bedrijf. De uitingsvormen in deze situaties zijn meestal overplaatsen en wegsturen. Daarnaast gaven vertrouwenspersonen aan dat medewerkers van de opdrachtgever schoonmakers nogal eens het gevoel geven 'maar' de schoonmaker zijn. Wat een indirecte vorm van discriminatie is. Er was een aantal discriminatie meldingen van collega's onderling, of groepen tegen elkaar. En één melding waarbij een vrouwelijke leidinggevende gediscrimineerd werd door een schoonmaker. Vanwege zijn afkomst wilde hij geen orders aannemen van een vrouw.

Voorbeelden uit de schoonmaakbranche

Dader opdrachtgever

Melder heeft last van spasmes, die verergerd zijn in de loop der tijd. Opdrachtgever gaf aan dat het niet goed meer ging en dat ze niet meer bij hen mocht werken. Naar aanleiding daarvan is er een gesprek geweest tussen HR, leidinggevende en de desbetreffende vrouw, waarbij zij te horen kreeg dat ze niet meer bij die klant kon werken vanwege haar spasmes.

Dader opdrachtgever

Marokkaanse vrouw maakt op locatie de kantine schoon. Zij werkt alleen op de desbetreffende locatie en wordt gediscrimineerd door de werknemers aldaar. Eén man maakt structureel vervelende opmerkingen over haar geloof en neemt de rest van de groep mee.

In de enquête is niet expliciet naar de dader gevraagd. In de open vragen werden wel meerdere voorbeelden van discriminatie vanuit opdrachtgever of leidinggevenden beschreven.

Meer onderzoek naar het daderprofiel is nodig, maar het eerste beeld sluit aan bij het theoretisch onderzoek, dat discriminatie meer voor de hand liggend is bij een verschil van machtspositie.

Opmerkingen uit de enquête

“Ik heb directie op de Bühne positief zien doen en achter de coulissen denigrerende opmerkingen horen maken.”

“Sommige bedrijven waar ik werk zien mij als een dom en arm mens, en zeggen dit ook tegen me.”

“Als mensen je minderwaardig vinden, omdat je een schoonmaakster bent, kun je daar niets aan veranderen. Het komt op grote schaal voor. Ik zit al 25 jaar in het vak en heb dit veelvuldig mee gemaakt. Zelfs op een politiepand, waar je zou verwachten dat juist zij een beter voorbeeld zouden geven.”

2.6 Melden

Discriminatie op de werkvloer kan in Nederland op verschillende plekken gemeld worden, zoals bij instanties als discriminatie.nl of College voor de Rechten van de Mens, of binnen het bedrijf bij vertrouwenspersonen of leidinggevenden. De schoonmaakbranche kent een centrale vertrouwenspersoon, waar iedereen uit de sector bij terecht kan.

Ondermelding

In alle gesprekken die we voerden komt een beeld naar voren van (grootschalige) ondermelding van discriminatie. Zowel Radar als het College voor de Rechten van de Mens zeggen dat de discriminatiemeldingen slechts het topje van de ijsberg zijn. De Inspectie SZW geeft aan dat alle branches te maken hebben met ondermelding. Veel medewerkers weten niet wat meldingswaardig is en veel problemen worden intern opgelost zonder het te melden. Het vergelijk van het meldpatroon met andere branches bespreken we met twee vertrouwenspersonen uit de schoonmaakbranche, die tevens werkzaam zijn in andere branches. De een ziet een vergelijkbaar meldingspatroon als in de schoonmaakbranche. De ander ziet grote verschillen, dit wordt medebepaald door een ander soort bedrijfsstructuur.

Redenen om (niet) te melden

Uit onderzoek van Radar, Movisie en het College voor de Rechten van de Mens kwamen de volgende redenen van niet melden van discriminatie op de werkvloer naar voren:

- Nederlandse taal niet machtig;
- Niet weten of het discriminatie was;

- Angst om baan te verliezen;
- Angst om daarna nog met diegene te moeten werken (in afhankelijke machtspositie);
- Angst dat vertrouwenspersoon het doorspeelt aan leidinggevende;
- Angst voor isolement;
- Van mening niet serieus genomen te worden; en
- Van mening dat een vertrouwenspersoon het niet praktisch aanpakt.

Of iemand een melding maakt van ongewenst gedrag hangt mede af van iemands persoonlijkheid. Daarnaast speelt mee hoe er met een melding omgegaan wordt. Gehoor geven aan een melding, geeft het vertrouwen aan medewerkers dat ze in een veilige omgeving werken, waarin discriminatie bespreekbaar gemaakt mag worden.

Omdat discriminatie valt onder ongewenst gedrag putten we ook uit de resultaten van de enquête 'Veilig werken in de schoonmaak'⁵. In deze enquête is onder andere gevraagd waarom iemand ongewenst gedrag op de werkvloer niet zou melden. 59% zei 'omdat dit geen zin heeft', 24% 'omdat een leidinggevende de dader is', en 16% 'omdat ze bang zijn om ontslagen te worden'. De respondenten gaven aan wel te melden, als de leidinggevende hen steunt of als er een vertrouwenspersoon is.

Meldpunten

Het College voor de Rechten van de Mens onderstreept het belang van melden en het nut van meldpunten. Een meldpunt biedt de mogelijkheid voor mensen, die gediscrimineerd worden hun verhaal ergens kwijt te kunnen en op zoek te gaan naar een oplossing. Ook geeft het bedrijven inzicht in wat er speelt op de werkvloer. Hiermee kan preventief actie ondernomen worden. Daarnaast dient een meldpunt ook voor bewustwording van discriminatie, doordat het het thema bespreekbaar maakt binnen het bedrijf.

Inspectie SZW ziet dat meldpunten in de vorm van een vertrouwenspersoon vaak gezien worden als een verplichting waar een bedrijf aan moet voldoen. Wanneer meldpunten echter gebruikt worden voor het verkrijgen van inzicht en preventief handelen, kan dit ook van economisch belang zijn. Theoretisch onderzoek toont namelijk aan dat discriminatie een impact heeft op de duurzame inzetbaarheid van mensen. In hoofdstuk 3.1 gaan we in op het economische belang en de gevolgen van discriminatie op (duurzame) inzetbaarheid.

Het College voor de Rechten van de Mens adviseert om niet de term 'melden' te gebruiken, maar 'bespreekbaar maken'. Het verlaagt de drempel en zorgt dat omgang met discriminatie gezamenlijk gedragen wordt.

Quote College voor de Rechten van de Mens

"Er is een verschil tussen 'melden' en 'bespreekbaar maken'. 'Bespreekbaar maken' zet iemand in zijn kracht en niet in een slachtofferrol. Daarnaast verwoordt het dat we gezamenlijk een probleem hebben in plaats van alleen de gediscrimineerde."

⁵ Bureau O2 'Plan van Aanpak ESF-campagne – Waardevol werk – Veilig en gezond werken in de schoonmaak' d.d. 16 september 2019

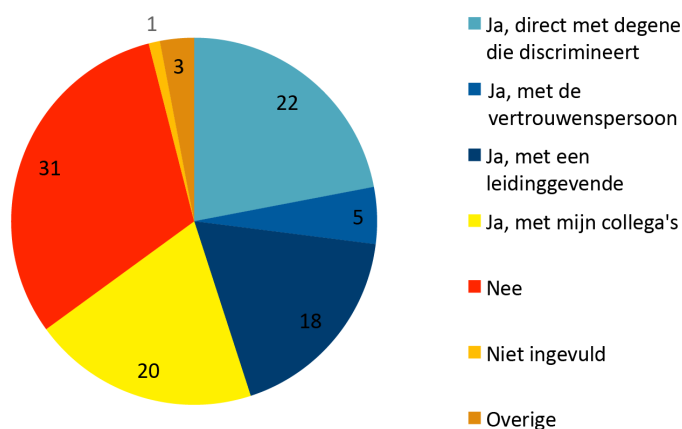
Praktijk vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersonen binnen de schoonmaakbranche hebben de indruk dat er meer speelt dan dat er gemeld wordt. Dit is gedeeltelijk aanname, hearsay en observatie. Wanneer vertrouwenspersonen op locatie langs gaan, worden ze met grote regelmaat aangesproken over een meldingswaardige situatie.

De aanpak bij een melding verschilt per bedrijf en per casus. Bij het ene bedrijf wordt sneller gekozen voor overplaatsing dan bij het andere bedrijf. Er is geen vastgesteld protocol. Het verschil zit in het persoonlijke contact en de vervolgacties. Sommige vertrouwenspersonen hebben alleen telefonisch contact, terwijl anderen een op een gesprekken voeren. Allen gebruiken het gesprek om de melder zijn verhaal te laten doen en te kijken naar oplossingen. Bij sommigen is hiermee de taak afgerond, terwijl anderen in overleg met de melder vervolgstappen initiëren bij HR-managers. Daarnaast heeft niet iedereen een terugkoppelingsgesprek met de melder. Er was ook een verschil in uitvoering van vertrouwenspersonen met betrekking tot belangenbehartiging. Sommige vertrouwenspersonen behartigden het belang van de melder en een enkeling dat van hun opdrachtgever. De procedure wat te doen bij een melding van discriminatie door een klant is niet bij alle bedrijven duidelijk omschreven.

Uitkomsten enquête

In de enquête is gevraagd of men discriminatie bespreekbaar maakt en met wie. Van alle respondenten, die aangaven dat er discriminatie voorkomt binnen het bedrijf waar ze werken, maakt 31% het niet bespreekbaar. 5% meldt bij een vertrouwenspersoon en de rest maakt het bespreekbaar op de werkvloer.



Opmerkingen uit de enquête

“Melden? Nee, daar is geen oren naar. Als ze het wel aanhoren, dan wordt het altijd naar hun eigen hand gedraaid.”

“Het zou helpen als de werknemer weet bij wie hij/zij zich moet melden als de leidinggevende niet echt iets doet.”

In de enquête zijn leidinggevenden gevraagd hoe moeilijk zij het vinden om discriminatie met medewerkers te bespreken. 30% gaf aan dit zeer makkelijk te vinden aflopend tot 2% zeer moeilijk. Uit de gesprekken met vertrouwenspersonen en de open reacties van de enquête komt een ander beeld naar voren, namelijk dat leidinggevenden geen open gesprek aangaan.

3. De rol van de organisatie in omgang met discriminatie

Naast het inzichtelijk maken van de aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche, onderzochten we de rol van organisatie in de omgang met discriminatie. Waarom hebben bedrijven een rol in de omgang met discriminatie? En wat houdt deze rol dan in? Hiervoor keken we naar de stand der wetenschap op de oorzaken en gevolgen van discriminatie en de houding van de organisatie in de omgang met discriminatie. Met deze inzichten willen we een beeld krijgen van hoe organisaties een bijdrage kunnen leveren en wat de huidige situatie in de schoonmaak is.

We keken naar de volgende aspecten:

- Drijfveren;
- Feitelijke versus ervaren discriminatie;
- Bedrijfscultuur; en
- Huidige situatie in de schoonmaakbranche.

3.1 Drijfveren

Waarom zouden bedrijven verantwoordelijkheid moeten nemen in de omgang met discriminatie op de werkvloer? Uit de gesprekken en de literatuur komt een drietal redenen naar voren voor bedrijven om discriminatie tegen te gaan:

- Wettelijke verplichting;
- Economisch belang; en
- Morele verantwoordelijkheid.

Quote I-SZW

“Wat wil het Nederlandse bedrijfsleven? Hoe kijken mensen er tegenaan en aan welke risico's wordt voorrang gegeven? Uit discriminatie vloeit niet direct bloed, maar het heeft een groot effect op mensen individueel en daarmee ook op hun productiviteit in teams.”

Wettelijke verplichting

De eerste drijfveer voor bedrijven om zich in te zetten voor het bestrijden van discriminatie is de wettelijke verplichting opgenomen in de Algemene wet gelijke behandeling. De wet schept het kader voor wat ontoelaatbaar is. Er is een individuele verantwoordelijkheid, maar ook een bedrijfsverantwoordelijkheid. Een bedrijf mag niet discrimineren (direct of indirect), maar wordt ook verantwoordelijk gesteld om een werkomgeving te creëren waarin niemand gediscrimineerd wordt. Discriminatie kan leiden tot juridische gevolgen voor werkgevers in de vorm van:

- Een geldboete;
- Hechtenis;
- Beëindiging contract;
- Nietig bedingen overeenkomsten; en
- Schadevergoeding.

Ook zijn er wettelijke verplichtingen opgenomen in de Arbowet en het Arbobesluit.

Bedrijven zijn verplicht om o.a. een RI&E bij te houden en een klachtenprocedure uit te rollen. De Inspectie SZW geeft aan dat veel bedrijven in allerlei branches deze procedures zien als een formaliteit. Inzet van alleen formaliteiten zal het probleem echter niet oplossen.

Met het invoeren van wettelijke verplichtingen, het doorvoeren van procedures en afspreken van regels pak je discriminatie in formele zin aan. De papieren werkelijkheid heeft echter geen invloed op de interpersoonlijke discriminatie⁶.

Economisch belang

De tweede drijfveer voor bedrijven zich in te zetten voor bestrijding van discriminatie is het economische belang voor een bedrijf. Movisie geeft aan dat sancties en wettelijke verplichtingen alleen niet de intrinsieke houding van bedrijven zal veranderen. Het tonen van het andere perspectief, namelijk het economische belang, speelt mee in de overtuiging. Zij verklaren het diversiteitsbeleid bij grote bedrijven mede door de theorie uit het onderzoek van Mark Kinsey. Hij toonde aan dat bedrijven met een divers personeelsbestand en inclusiviteit 35% beter scoren op productiviteit dan niet inclusieve bedrijven.

Naast productiviteit, wat van invloed kan zijn op de omzet, heeft discriminatie een directe impact op het imago van het bedrijf en de kwaliteit van werk.

Discriminatie is van invloed op de inzetbaarheid van het personeel. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat discriminatie kan leiden tot fysieke en mentale klachten bij de gediscrimineerde. De fysieke gezondheidsklachten zijn o.a. vermoeidheid door slapeloosheid, hart- en vaatziekten en hoge bloeddruk. De mentale gezondheidsklachten zijn o.a. stress, depressiviteit, eenzaamheid en burn-out. De klachten zijn mede afhankelijk van welk coping mechanisme de gediscrimineerde toepast. In bijlage 3:3.1.2 lichten we de gevolgen gerelateerd aan werk en coping mechanismen verder toe.

Volgens de Inspectie SZW hebben veel bedrijven geen zicht op de link tussen discriminatie en ziekteverzuim.

Quote sociaalpsycholoog Jasper van Assche

“De theorie hoe emigranten zich gaan gedragen als ze aankomen in nieuw verblijfplaats geeft twee richtingen aan: 1) nieuwe cultuur omarmen 2) eigen cultuur behouden. Het welzijn van emigranten is het hoogst, als ze een combinatie van die twee hebben. Op de werkvloer zien we dat pure assimilatie, het beste werkt. Men behaalt meer succes, als je doet wat de lokalen doen. Maar ook op de werkvloer geldt dat voor het hoogste welzijn een combinatie het beste is met betrekking tot werk tevredenheid, commitment en hoe betrokken je je voelt bij het bedrijf.”

De directe en indirecte economische gevolgen van discriminatie voor een bedrijf volgens diverse onderzoeken zijn:

- Minder gemotiveerde medewerkers;
- Minder betrokken medewerkers;
- Minder inzet medewerkers;

Bijlage 1
Literatuur
nr. 1/12/33

Bijlage 1
Literatuur
nr. 20/24/
32/48

Bijlage 3
Verdieping
3.1.1

Bijlage 1
Literatuur
nr. 19/33
/34

- Ziekteverzuim;
- Meer fouten maken;
- Interne en externe discriminatieklachten;
- Lagere productie; en
- Slechter teamklimaat.

Morele verantwoordelijkheid

De derde drijfveer is morele verantwoordelijkheid. Welke rol ziet een bedrijf voor zichzelf als het gaat om hoe mensen met elkaar omgaan. Het gaat om sociaal maatschappelijk ondernemen vanuit relationele motieven. Bedrijven hebben morele verantwoordelijkheden, zoals zorgen voor veiligheid, rechtvaardigheid, inclusie en de gezondheid van werknemers. Een bedrijfsmoraal geeft de normen en waarden van het bedrijf weer. Het stelt de sociale norm, waarbij er gestreefd wordt naar tolerantie en inclusie.

Vanuit de sociaalpsychologische benadering blijkt het morele kader voor een breed gedragen intrinsieke motivatie te zorgen, wat discriminatiebestrijding bevordert. Bedrijven kunnen een sociale norm stellen en spelen daarom een belangrijke rol in hoe mensen met elkaar omgaan. Sociaal psycholoog Jasper Assche onderstreept de kracht van transfereffecten. Als je op je werk bepaalde waarden, cultuur en visie mee krijgt, dan neem je dat mee in je privéleven. Bedrijven hebben daarmee sociaal-maatschappelijk een voorbeeldfunctie.

Quote College voor de Rechten van de Mens

“Er is een wettelijk kader, maar het begint bij het morele kader. Wat voor bedrijf wil je zijn? Wie wil jij zijn als collega?”

Praktijk schoonmaakbranche

Uit de gesprekken met vertrouwenspersonen uit de schoonmaakbranche kwam naar voren, dat zij zich bewust zijn van gevolgen als fouten maken, afhaken, demotivatie, laag zelfbeeld, emotioneel verlamd raken en hypergevoeligheid. We hebben echter niet in beeld gekregen of de organisatie als geheel zich bewust is van de gevolgen. Met betrekking tot de wettelijke verplichtingen zien we dat de grote schoonmaakbedrijven daaraan voldoen. We weten niet of hetzelfde geldt voor de kleinere schoonmaakbedrijven.

3.2 Feitelijke versus ervaren discriminatie

Voorbeeld uit de schoonmaakbranche

De melder had het gevoel dat de leidinggevende had besloten op basis van haar afkomst haar niet op een bepaalde plek te plaatsen. Bij uitvragen van melder had de vertrouwenspersoon twijfel of het wel discriminatie was. De vertrouwenspersoon wil ervoor waken dat melders het op discriminatie gooien. Uit haar eigen levenservaring ervaart ze dat sommige mensen snel iets als discriminatie duiden vanwege afkomst.

Naast de aard en omvang van discriminatie op de werkvloer is het ook belangrijk te weten hoe discriminatie ervaren en erop gereageerd wordt. Niet in alle gevallen gaat het om duidelijke feitelijke discriminatie, maar eerder om ervaren discriminatie. Wat is het verschil? En hoe moeten bedrijven hiermee omgaan?

Verschil

Feitelijke discriminatie is aantoonbare discriminatie zoals in de wet omschreven. Ervaren discriminatie is dat niet. Het kan gaan om een situatie die geen discriminatie is, maar wat wel zo ervaren of benoemd wordt. Bijvoorbeeld een objectleider die steekproefsgewijs tassen controleert op locatie. Zij let erop dat iedereen even vaak aan de beurt komt. Echter een zwarte schoonmaker heeft het gevoel dat hij vaker gecontroleerd wordt en ervaart het als discriminatie. Het kan ook gaan om discriminatie die subtiel en onaantoonbaar is. Bijvoorbeeld wanneer een medewerker een grap maakt over de cultuur van het land van herkomst van een collega. Waarbij de medewerker het niet zo bedoelt, maar door de collega wel zo wordt gevoeld. Dit zijn slechts twee voorbeelden. Er is geen definitie van een duidelijke grens waar ervaren discriminatie begint of eindigt. Wetenschapper sociale psychologie Jasper van Assche geeft aan dat het gaat om het effect wat het op iemand heeft. Discriminatoire gedrag is vaak kwetsend of beledigend. Het hangt af van de context en de frequentie. Daarnaast is het individueel verschillend, of een persoon iets als discriminatie ervaart. Sommige mensen zijn meer sensitief of alert voor bepaalde situaties dan anderen. Als je het gevoel hebt dat je vaak gediscrimineerd wordt dan ga je, als je een nieuwe ruimte binnenkomt, heel erg alert zijn om bepaalde signalen op te vangen en op een bepaalde manier te interpreteren. Dit hangt af van vorige situaties, opvoeding en cultuur. Als het slachtoffer de perceptie heeft dat er gediscrimineerd is, dan wordt dat in de sociale psychologie gecategoriseerd als discriminatie. Het kan dan namelijk al negatieve invloeden hebben op het welzijn van mensen. In bijlage 3: 3.2. lichten ervaren discriminatie toe met een eerder uitgevoerd wetenschappelijk experiment.

Een vertrouwenspersoon bij een schoonmaakbedrijf

“Het ligt aan cultuur, opvoeding en persoonlijke ervaring wat iemand ervaart als discriminatie. Maar als iemand het ervaart als discriminatie, moet ik er wel wat mee. Soms krijg ik meldingen waarbij ik denk: ‘kom op zeg, waar maak je je druk om.’ Maar dat zal ik nooit in het gesprek laten blijken, want dit is hoe mensen het ervaren. De melder vindt hier iets van en wil daarin verandering hebben. Dan is het belangrijkste dat je dat aanhoort.”

Hoe om te gaan met ervaren discriminatie

Bij feitelijke discriminatie hebben bedrijven meer houvast aan het juridische kader. Bij ervaren discriminatie is het een grijs gebied. Echter wat ervaren discriminatie en feitelijke discriminatie gemeen hebben, is dat ze beide leiden tot een verstoorde relatie. Niemand wil gediscrimineerd worden en niemand wil van discriminatie beschuldigd worden. Zowel slachtoffer als dader herkennen niet in iedere situatie discriminatie. Daarom adviseert het Arbokennisnet om niet de discussie aan te gaan of iets discriminatie is of niet. Waarheidsbevinding werkt contraproductief. Zoek daarentegen een oplossing door je te richten op de psychosociale aspecten.

Movisie attendeert op de rol van de organisatie om een open gesprek mogelijk te maken. En refereert aan Hoogleraar Halleh Ghorashi, die in zijn onderzoek over diversiteit in bedrijven concludeert dat je voor ervaren discriminatie, die niet feitelijk is en dus niet strafbaar, binnen het bedrijf moet blijven. Als de persoon zelf binnen de organisatie en aan de dader zijn/haar verhaal kan vertellen, dan kan dat wonderen verrichten. Dit kan alleen in een veilige omgeving. Daders moeten het kunnen horen, zonder zich aangevallen te voelen. Wel aangesproken, maar niet aangevallen. Anders gaan daders ontduiken, ontkennen en polariseren.

Cultureel psycholoog Jasper van Assche onderstreept dat mensen die beschuldigd worden van discriminatie vaak defensief reageren. Ze willen hun eigenwaarde in stand houden. Ze plaatsen het buiten zichzelf of vergoelijken het. Bij beschuldiging is het moeilijk om te bekennen of de situatie te benoemen. Het is een natuurlijke reactie, maar niet de juiste reactie. De essentie is een dialoog aangaan binnen de organisatie, waarin elk mens het gelijk van de ander erkent. Kennis over de ander is daarin een voorwaarde.

Praktijk schoonmaakbranche

In de schoonmaakbranche komt dit grijze gebied rondom ervaren discriminatie regelmatig voor. Vertrouwenspersonen twifelen soms of een melding daadwerkelijk discriminatie is. Zij nemen de aanklacht wel serieus. Respondenten geven aan niet gehoord of serieus genomen te worden binnen het bedrijf. Of beschuldigd te worden van discriminatie waarvan ze zelf van mening zijn dat dat niet zo is. Sommige medewerkers staan lijnrecht tegenover elkaar.

Opmerkingen uit de enquête

“Hoe zorg je dat wij als Nederlanders en leidinggevendenden in onze waarde gelaten worden? Als buitenlandse medewerkers het ergens niet mee eens zijn, roepen ze al gauw je discrimineert daar waar je alleen je werk doet en hen aanspreekt op dingen.”

“De leiding hoort je een beetje meewarig en schaapachtig aan en doet er vervolgens niks mee.”

3.3 Bedrijfscultuur

(On)geschreven regels, gewoontes en gedrag van medewerkers bepalen de bedrijfscultuur. De bedrijfscultuur heeft invloed op hoe goed je je voelt op je werk en hoe medewerkers met elkaar omgaan. In een bedrijfscultuur zijn ook de omgangsvormen met betrekking tot discriminatie verscholen.

Quote College voor de Rechten van de Mens

“Als de leidinggevende frequent allerlei discriminerende, kwetsende grappen maakt en daar laconiek mee omgaat, dan leidt dat tot een gevoel van onveiligheid. Er is dan geen vertrouwen, dat een melding goed opgepakt wordt en welkom is. Veiligheid staat voorop en dat geef je aan als werkgever. En daar stel je de werknemer medeverantwoordelijk voor.”

Waarden en risico's

Binnen een bedrijfscontext is de mogelijkheid om een nieuwe overkoepelende identiteit te creëren, gericht op de overeenkomsten tussen mensen en groepen. Uitgaande van de sociale identiteitstheorie, waarin iedere persoon tot een bepaalde groep wil behoren, zal iedereen zich gedragen naar de waarden van de groep en de eigen groep prefereren boven een andere groep. Door normen en waarden als tolerantie en inclusie te integreren in het bedrijf kunnen organisaties discriminatie tegen gaan. Sociaalpsycholoog Jasper van Assche ziet dat er vaker incidenten zijn bij organisaties die dat niet doen.

Een bedrijfscultuur is een bepalende factor in de ruimte die er voor discriminerend gedrag op de werkvloer is. Hierin wordt bepaald wat acceptabel gedrag is op de werkvloer in de omgang met anderen. Uit de gesprekken met verschillende experts komt een aantal kenmerken van bedrijfsculturen naar voren, waarbij het risico op discriminatie groter is:

- Bagatelliseren door leidinggevenden en directie;
- Ontkennen van signalen van medewerkers;
- Reduceren van signalen; en
- Ontkennen van discriminatie in combinatie met zogenaamde gelijke behandeling.

Kleurenblindheid

Dit laatste kenmerk wordt ook wel kleurenblindheid genoemd. Jasper van Assche geeft aan dat kleurenblindheid vaak voortkomt uit een hang naar sociaal wenselijk gedrag. Mensen zeggen vanuit een goede intentie, dat ze geen verschil zien. Ze zijn van mening dat er geen verschil is, want we zijn allemaal mens. Echter wordt daarmee ontkend dat discriminatie bestaat en worden de ogen gesloten voor de economische en sociale gevolgen van discriminatie. Het College voor de Rechten van de Mens constateert dat diversiteitsbeleid vaak opgegeven wordt als verweer bij een discriminatie aanklacht. Desbetreffende bedrijven ontkennen discriminatie op grond dat zij geen onderscheid hebben gemaakt in de aannameprocedure.

Quote sociaal psycholoog Jasper van Assche

“Als je vrij mag kiezen, dan kiezen mensen vaak voor mensen die meer op hen lijken. Dat bevordert de contactervaringen niet. Op lange termijn zullen, door het splitsen van die groepen, de denkbeelden die er heersen over de andere groep in stand blijven of versterken. Je creëert een echo-chain: in de ene groep wordt er dan nog meer geroddel over de andere groep en er ontstaat nog meer een wij-zij cultuur en afzetting van de ander.”

Homogeniteit

Bedrijven creëren soms bewust of onbewust een homogene werkomgeving. Een homogene werkvloer toont in eerste instantie wellicht minder discriminatie, maar levert geen bijdrage aan de omgang met discriminatie. Volgens cultureel socioloog Lex Thijssen kan dit verklaard worden door de conflicttheorie. Een grote aanwezigheid van een bepaalde groep binnen een setting kan leiden tot meer gevoelens van bedreiging, wat leidt tot meer vooroordelen. Er ontstaat een ‘wij versus zij’ attitude. Zodra de homogeniteit verbroken wordt door een verandering in samenstelling door eventuele externe factoren is er grotere kans op discriminatie. In het ernstigste geval zet het groepen tegen elkaar op.

Er is tot op heden geen onderzoek gedaan of er minder discriminatie voorkomt in een homogeen bedrijf. Wel zegt Radar te zien dat er op alle werkvloeren uitsluitingsmechanismen bestaan, ook bij een bedrijf met minder diversiteit.

Voorbeelden uit de schoonmaakbranche

Een bedrijf heeft recruitment weggehaald bij het middenkader vanwege de groei van het bedrijf. Hierdoor is er meer diversiteit op de werkvloer per locatie gekomen. Voorheen was er een mengeling van personeel op de brede linie. Echter het middenkader mocht zelf personeel werven, waardoor er ter plaatse concentraties van afkomst ontstonden. Wellicht dat er daarom ook minder discriminatiemeldingen waren. Anderzijds werd er op locaties met afkomstconcentraties geen Nederlands meer gesproken. Dit kan als vervelend ervaren worden door de opdrachtgever. En de ontwikkeling van de Nederlandse taal bij werknemers stagneert.

Een rayonmanager van Poolse afkomst heeft Poolse leidinggevenden om zich heen verzameld. Ze kreeg een Hongaarse leidinggevende in haar team geplaatst. De Hongaarse dame deed melding van discriminatie, omdat ze niet geaccepteerd werd door de rayonmanager. De rayonmanager trekt de Poolse medewerkers voor.

Schaamtecultuur

Discriminatie wordt binnen bedrijven vaak gezien als een lastig onderwerp. Radar en het College voor de Rechten van de Mens zien dat mensen zich vaak schamen in discriminatie trainingen. Ze schamen zich voor hun vooroordelen. Daarnaast zijn ze bang voor de reactie van anderen omtrent dit thema. Er heerst een schaamtecultuur. Door het taboe op discriminatie, is het moeilijk om discriminatie bespreekbaar te maken.

Quote Radar

“We zijn ons niet allemaal bewust van onze vooroordelen en daardoor ontstaat er schaamte op het moment dat je het bij jezelf ziet. Je veroordeelt jezelf en je bent bang voor de veroordeling van een ander. Vervolgens ga je het uit de weg. Het is belangrijk om schaamte tegen te gaan, omdat dit het gesprek in de weg staat. Het helpt als je leiders hebt, die discriminatie uit de taboesfeer halen. Dat zij het gesprek erover aangaan en erkennen dat ze het zelf ook niet wisten, maar er open voor staan om te leren.”

Directie en leidinggevenden

Alle experts zien een belangrijke rol in de omgang met discriminatie voor de directie en leidinggevenden. Door het opstellen van duidelijke normen en waarden kunnen zij een veilige omgeving creëren, discriminatie bespreekbaar maken en als voorbeeld dienen. Vanwege hun positie kunnen zij verandering bewerkstelligen. Het is van groot belang dat leidinggevenden gesteund worden door de functies boven hen.

Radar constateert dat leidinggevenden die gesteund worden en ruimte krijgen van de directie discriminatie uit de taboesfeer kunnen halen. Door het gesprek aan te gaan en te erkennen dat ze zelf ook niet altijd discriminatie herkennen, maar ervoor open staan om te leren, ontstaat er een veilige omgeving voor een open gesprek. Het helpt om leidinggevenden aan te stellen die een persoonlijke affiniteit hebben met het thema.

De stijl van leidinggeven is bepalend. Uit de gesprekken met experts en literatuur onderzoek kwamen de volgende kenmerken naar boven, die een positieve invloed hebben bij de aanpak van discriminatie:

- Empathie kunnen hebben voor anderen;
- Moed hebben om het uit de taboesfeer te halen;
- Wisselwerking tussen persoonlijke empowerment en besef dat je in een machtspositie zit die verandering kan stimuleren;
- Duidelijke visie;
- Geduldig maar aanhoudend;
- Durven stellen van moeilijke vragen;
- Kennis hebben;
- Leiden door het goede voorbeeld te geven; en
- Groot netwerk gebaseerd op vertrouwen en respect.

Steun en draagvlak vanuit de gehele branche is essentieel. Ook de brancheorganisatie kan een bijdrage leveren aan de aanpak van discriminatie. Movisie geeft als voorbeeld de brancheorganisatie ABU, die een actieve rol in bestrijding van discriminatie binnen de uitzendbranche inneemt. Zij hebben een uitgebreid diversiteit- en inclusiepakket opgenomen en reglementen met sancties opgesteld met een bijbehorend controle systeem.

Opmerking uit de enquête

“Ook leidinggevendenden zouden meer open en eerlijk moeten werken. Als van boven naar beneden denigrerende opmerkingen worden gemaakt over anderen, sijpelt dit ook door naar de lagere lagen.”

Praktijk schoonmaakbranche

Op basis van de gesprekken met de vertrouwenspersonen kunnen we een beeld geven van bedrijfscultuur in de verschillende schoonmaakbedrijven. De algemene norm is dat discriminatie niet getolereerd wordt. Bij sommige bedrijven zijn er kernwaarden en gedragscodes opgesteld en bij andere is het een onbesproken regel. De meeste bedrijven refereren niet expliciet aan discriminatie in hun beleid. Een enkel bedrijf werkt met een themakalender waarin discriminatie ter sprake wordt gebracht.

Bij diverse schoonmaakbedrijven zijn er concentraties van medewerkers van een bepaalde afkomst werkzaam op een locatie. Vaak doordat de objectleider die nationaliteit heeft. Ook wordt regelmatig bewust gekozen om mensen met dezelfde nationaliteit met elkaar te laten werken om discriminatie te voorkomen. In een enkel geval wordt er bewust gekozen om bepaalde groepen niet met elkaar in contact te laten komen tijdens werk.

Vertrouwenspersonen met geen tot weinig meldingen verklaren dit door het divers personeelbestand, waarbij kleurenblindheid in acht genomen dient te worden.

Vertrouwenspersonen bij schoonmaakbedrijven

“Er is geen specifiek beleid tegen discriminatie. Wel zijn er kernwaarden en gedragscodes opgesteld: we werken samen, we zijn collegiaal naar elkaar. De bedrijfscultuur is dat het niet getolereerd wordt. Iedereen wordt met respect behandeld en anders wordt je erop aangesproken. Dat is een onbesproken regel.”

Vertrouwenspersonen bij schoonmaakbedrijven

“Bedrijfscommunicatie laat duidelijk zien dat het bedrijf blij is met zijn werknemers. Het gaat niet alleen om geld. Ze zijn zich er bewust van, dat wat op de werkvloer gebeurt, het visitekaartje is. Daar moet je voorzichtig mee zijn, trots op zijn en aandacht aan geven.”

“Vanaf hogerhand is het goed ingevuld maar de weg naar de werkvloer is heel lang en daartussen kan een heleboel gebeuren.”

3.4 Huidige situatie in de schoonmaakbranche

In dit hoofdstuk beschreven we eerst de rol van organisaties in de omgang met discriminatie. Van daaruit kijken we in deze alinea specifiek naar hoe de schoonmaakbranche omgaat met discriminatie. Op basis van de gesprekken met de vertrouwenspersonen en de antwoorden uit de enquête hebben we de huidige situatie in kaart gebracht.

De enquête laat een positief beeld zien over hoe respondenten de bedrijven waar ze werken beoordelen op de getroffen maatregelen tegen discriminatie (van 3% zeer slecht oplopend tot 43% goed en 13% zeer goed). Wat wordt er al gedaan in de schoonmaakbranche in omgang met discriminatie?

Quote vertrouwenspersoon

“We doen veel qua communicatie om heel zichtbaar te zijn en ondernemen ook veel actie. Er is een duidelijke communicatie ook naar directie van wat er speelt. Mensen weten ons wel te vinden. We zijn mobiel te bereiken en ook via de receptie die doorverbindt.”

Meldpunten

De grote schoonmaakbedrijven hebben een of meerdere vertrouwenspersonen aangesteld. Zij doen deze taak meestal naast andere werkzaamheden als trainer of HR-opleidingsadviseur. Sommige van de door ons geïnterviewde vertrouwenspersonen geven aan dat ze beperkt tijd beschikbaar hebben voor hun taak. Een van de geïnterviewde bedrijven werkt met een externe vertrouwenspersoon. We hebben geen inzicht kunnen krijgen of kleine bedrijven een aanspreekpunt bij discriminatie hebben en welke functie die persoon binnen het bedrijf heeft. Medewerkers van zowel kleine als grote bedrijven kunnen zich ook melden bij de centrale vertrouwenspersoon van de RAS.

Naast het dienen als meldpunt stellen enkele vertrouwenspersonen ook een jaaragenda op waarin ze het thema discriminatie ter sprake brengen bij de directie, leidinggevendenden of op de werkvloer via bijvoorbeeld presentaties, flyers, een app, een magazine of de website.

Zichtbaarheid creëren binnen het bedrijf voor vertrouwenspersonen is een lastige kwestie. De aanpak verschilt per bedrijf. Vertrouwenspersonen gaan langs op locaties, publiceren interviews in een magazine en de website, delen flyers uit of worden genoemd in een app.

Voorbeeld uit de schoonmaakbranche

Moslimman had moeite met zijn leidinggevende. Hij wilde niets van haar aannemen, omdat zij een vrouw is. Het makkelijkst zou geweest zijn om hem over te plaatsen, maar daar is niet voor gekozen. Door gesprekken en een training heeft hij ingezien dat het zo in de Nederlandse cultuur en in deze bedrijfscultuur werkt.

Schoonmakers werken als garderobemedewerkers en krijgen fooi. De locatie bemoeit zich niet met de verdeling van fooi. De ene objectleider verdeelt het evenredig onder elkaar en de andere verdeelt het naar rato van gewerkte tijd. Een Marokkaanse dame werkt met Nederlandse collega's en een Nederlandse leidinggevende. Zij mag minder uren werken dan haar Nederlandse collega's. Dit heeft invloed op de uitbetaling van de fooi. Nadat ze het gemeld had, kreeg ze het gevoel dat ze nog minder in de garderobe mocht werken. Uiteindelijk heeft het bedrijf een beleid opgesteld, waardoor er een lijn getrokken wordt omtrent de fooi.

Trainingen

Binnen het bedrijfsleven worden vaak discriminatie trainingen ingezet als interventie. De RAS biedt geen specifieke trainingen over discriminatie, echter in trainingen voor leidinggevendenden komt het wel vaak ter sprake.

Diverse schoonmaakbedrijven maken gebruik van multiculturaliteit- en diversiteits trainingen voor leidinggevendenden en schoonmakers. Een onderdeel van deze trainingen gaat over omgang met discriminatoir gedrag en het bespreekbaar maken daarvan. Daarnaast leert het leidinggevendenden hoe om te gaan met andere culturen. Verder krijgen leidinggevendenden bij sommige bedrijven een training omtrent de stijl van leidinggeven. Voor schoonmakers zelf wordt bij diverse schoonmaakbedrijven gebruik gemaakt van een algemene gedragstraining over de Nederlandse werkcultuur en omgang met klanten/gasten.

Het merendeel van de leidinggevendenden geeft in de enquête aan wel te weten wat te moeten doen als ze discriminatie zien op de werkvloer. 24% heeft een training gehad waarin discriminatie behandeld werd. Het meest waardevolle wat ze zeggen geleerd te hebben in de desbetreffende training is:

- Het herkennen van signalen en symptomen;
- De verschillende gronden van discriminatie;
- De verschillende soorten uitingsvormen en coping mechanismen;
- Dat je het bespreekbaar moet maken;
- Hoe je iemand kan aanspreken op discriminerend gedrag;
- Cultuurverschillen leren begrijpen;
- De LSD methode (luisteren, samenvatten, doorvragen);
- Begrip tonen;
- Vertrouwen bespreken;
- Wederzijds respect; en
- Iedereen in waarde laten.

4. Discriminatie interventies

Aangezien discriminatie vaak onbewust gebeurt en vooroordelen ingesleten zijn, is een interventie nuttig, zowel in het verkrijgen van zicht op de praktijk op de werkvloer als de aanpak daarvan. Maar welke type discriminatie interventies zijn er? En welke passen bij de schoonmaakbranche? Om dit in kaart te brengen, hebben we discriminatie interventies op een aantal verschillende aspecten onderzocht. Hiermee willen we een duidelijk beeld krijgen van interventie mogelijkheden en implementatie. Van waaruit we een specifiek plan van aanpak kunnen definiëren voor het aandacht vragen voor en tegengaan van discriminatie op de werkvloer in de schoonmaak. We keken naar de volgende aspecten:

- Type interventies
- Doelgroep
- Doelstelling
- Implementatie van interventies
- Verzoeken vanuit de schoonmaak

4.1 Type interventies

Bij het ontwikkelen van interventies zijn er verschillende methodes om vanuit te werken. Er is veel onderzoek gedaan naar wat werkt. Movisie gaat uit van vijf principes die effect hebben bij de aanpak van discriminatie. Deze principes zien we ook terugkomen in de literatuur:

- Empathie en inleving door contact;
- Stereotypering verminderen;
- Bewustwording creëren en controle van vooroordelen;
- Een norm stellen; en
- Morele verheffing.

Daarnaast zijn er veel mogelijke tools om de methode in toe te passen, zoals een game, e-learning of folder.

We lichten de vijf principes hieronder toe met een doorvertaling naar mogelijkheden voor tools en een voorbeeld uit het bedrijfsleven.

Empathie en inleving door contact

Dit principe is gestoeld op de contacttheorie van Gordon Allport. Deze theorie gaat ervan uit dat vooroordelen tussen meerder- en minderheden verminderen, wanneer beide groepen onder de juiste omstandigheden met elkaar contact maken. Door contact ontstaat empathie en kan iemand zich beter inleven in de ander. Er ontstaat een overlappend zelfbeeld. Daarnaast kan empathie altruïstische motivatie opwekken. Wanneer een link gemaakt wordt naar een andere minderheidsgroep, wordt deze vaak ook minder gediscrimineerd. Dit wordt secondary transfer genoemd. De contacttheorie is aan een aantal voorwaarden onderhevig:

- Gelijke status
- Gelijke doelen
- Samenwerking
- Institutionele steun

Het principe van contact kan vertaald worden in diverse tools, zoals storytelling in een theaterstuk, film, boek of muziek, presentaties, campagnes, events, bijeenkomsten, workshops, trainingen, e-learnings en virtual reality.

Voorbeeld Vattenfal: interventie empathie door contact

- **Activiteitengroepen**

Vattenfal heeft meerdere activiteitengroepen, zoals een gay groep die o.a. activiteiten organiseert tijdens de Gay Pride. Ze nodigen mensen uit op de boot om kenniste maken met hun community. Een moslimgroep organiseert o.a. activiteiten rondom de ramadan. Ze nodigen mensen uit om aan het einde van de werkdag samen te eten. Alle groepen hebben een werkgroep en die wordt gesubsidieerd door het bedrijf. Alle activiteiten zijn gestoeld op het stimuleren van kennismaking.

- **Netwerk diversiteit**

Een sleutelfiguur of vertegenwoordiger van een groep neemt deel aan het bestuur van netwerkdiversiteit. Zij praten en onderhandelen met elkaar over diversiteit en inclusie. Ze hebben een gedeeld belang dat er een beleid is bij Vattenfal over diversiteit en inclusie.

Stereotypering verminderen

Stereotyperen is een uiting van 'gewoontedenken'. Door een interventie kan iemand gemotiveerd worden flexibel te leren denken. Dit houdt in dat men verder kijkt en denkt dan een eerste aanname. Dit leidt tot vermindering van stereotyperingen. Er wordt vaak gebruik gemaakt van een countertypering of anti-stereotypering. Vanwege 'hokjes denken' is het lastig om stereotypen van meerdere groepen tegelijk te verminderen. Interventies voor stereotypering vermindering moeten aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Niet de bestaande stereotypering benoemen;
- Men moet niet doorhebben dat een countertype ingezet wordt om vooroordelen te verminderen; en
- Meerdere voorbeelden tonen, zodat het niet de uitzondering op de regel is.

Dit principe kan ingezet worden in de vorm van verschillende type tools, zoals uitwisselingen, campagnes, presentaties, workshops, beeldvorming in sociale media, films, boeken of theater, taal in communicatie, webinars en e-learnings.

Voorbeeld 'kijkje in de keuken': interventie stereotypering verminderen

Veel jongeren van diverse herkomst vinden het lastig om positieve rolmodellen te vinden. Er is vooral veel aandacht voor negatieve voorbeelden. Dit leidt enerzijds tot meer discriminatie door de samenleving, anderzijds tot bemoeilijking van het vinden van een sterke eigen identiteit en plek in de samenleving. Met 'kijkjes in de keuken' bij bedrijven willen deze bedrijven in samenwerking met de gemeente Utrecht antistereotypen laten zien om zo stereotypering te verminderen.

Bewustwording creëren en controle van vooroordelen

Bewustwording zorgt voor zelfregulatie. Radar licht toe dat het mechanisme van bewustwording zorgt dat je van automatisch (snel) denken naar bewust (langzaam) denken gaat. Vandaar dat vooroordelen ook sneller naar boven komen onder tijdsdruk, bij stress en onduidelijkheid. Bij regelmaat gaat het meer automatisch, waardoor je

controle krijgt over vooroordelen. Door mensen bewust te laten worden van hun vooroordelen en bijbehorend gedrag, krijgen ze de keuze om hun gedrag te veranderen. Er is een aantal voorwaarden om het principe bewustwording te laten werken:

- Interne motivatie
- Volwassen brein
- Uitgangspunt jezelf feilbaar vinden
- Bij de les zijn
- Ruimte hebben om te leren

Je kunt bewustwording creëren door kennisoverdracht en/of interactieve activiteiten. Voorbeelden van tools zijn workshops, trainingen, e-learning, games, virtual reality, bewustwordingscampagnes, presentaties, bijeenkomsten, webinars, apps, literatuur en tentoonstellingen.

Voorbeeld GGZ: interventie bewustwording en controle van vooroordelen

Naast het aantrekken van meer allochtone medewerkers schoolt GGZ hun medewerkers in kennis van culturen. De medewerkers leren zo de geschiedenis, waarden, geloofssystemen en cultuuruitingen van hun cliënten en collega's met een andere culturele herkomst kennen. Dit stimuleert een positieve en productieve manier van samenwerken met cliënten en collega's. Behandelingen hebben daardoor meer kans van slagen en ook worden de relaties met cliënten en collega's beter. Cultuurkennis alleen is niet genoeg. Er wordt in interculturele teams ook gewerkt aan cultuurbewustzijn en cultuursensitiviteit. Cultuursensitiviteit is het vermogen om culturele verschillen waar te nemen en een open houding en gedrag in acht te nemen.

Een norm stellen

Dit principe is gebaseerd op de sociale identiteitstheorie van socioloog Henri Tajfel. Deze theorie gaat ervan uit dat iedereen zich gedraagt naar hoe men denkt dat past bij de groep. Onderzoek van Movisie toont aan dat wanneer leiders bij mensen het gevoel versterken dat zij bij een groep horen die gelijkheid, tolerantie of soortgelijke normen nastreeft, de houding naar verschillende gediscrimineerde groepen verbetert. Er zijn verscheidene voorwaarden waaraan de uitvoer dient te voldoen:

- Positieve benadering;
- Geloofwaardige norm;
- Constante context;
- Communicatie via iemand uit in-groep;
- Veilig voelen; en
- Geen herhaling van stereotypering in formulering.

Het principe 'norm stellen' kan vertaald worden in diverse type tools, zoals een protocol, wegwijzer, presentaties, trainingen, campagnes en bedrijfscommunicatie.

Voorbeeld ABU: interventie norm stellen

Brancheorganisatie van de uitzendbranche (ABU) heeft protocollen opgesteld en een uitgebreid pakket aan diversiteit en inclusie ontwikkeld. In het reglement van de branche is opgenomen dat wie toe wil treden tot de organisatie, zich moet committeren aan diversiteit en inclusie en geen discriminatie dient te plegen. ABU zorgt voor sancties, zoals uitsluiting van de brancheorganisatie. Daarnaast doen ze zelf controles, waarbij ze gebruik maken van 'mystery guests'.

Morele verheffing

Zien van onbaatzuchtige daden, zorgt voor nobeler gedrag naar anderen. Wanneer iemand getuige is van de morele verheffing van een ander, kan dit leiden tot minder vooroordelen. Resultaat op de lange termijn is echter nog onduidelijk.

Het principe 'morele verheffing' kan vertaald worden in diverse type tools, zoals bijeenkomsten, presentaties, webinars, workshops en events.

De verschillende types interventies staan niet op zichzelf of los van elkaar. De een is niet beter dan de ander. Wel blijkt een sociale norm die discriminatie afkeurt een basisvoorwaarde om discriminatie te kunnen voorkomen. Interventies kunnen ingezet worden voor meerdere discriminatiegronden tegelijk. Er wordt dan uitgegaan van de overeenkomsten van de oorzaken. Bij alle gronden ligt de oorzaak van discriminatie bij de houding van mensen die uitgaan van ongelijkheid, hiërarchie en het waarde hechten aan autoriteit. Interventies, die zich richten op het stimuleren van een houding die uitgaat van de gelijkheid tussen alle mensen kan ingezet worden op meerdere gronden tegelijk.

4.2 Doelgroep

Welk type interventie het beste ingezet kan worden, hangt mede af van de doelgroep. Het College voor de Rechten van de Mens benadrukt het belang van eerst uitzoeken hoe discriminatie zich uit in een bepaalde branche. Je hebt heel andere tools nodig bij discriminatie tussen collega's onderling dan bij interacties tussen leidinggevende en medewerkers of interacties met een klant. De keuze van interventies moet aansluiten bij de doelgroep, anders kan het een averechts effect hebben.

Doelgroepen in een bedrijfscontext kunnen op verschillende manieren onderverdeeld worden, zoals op functie, positie bij discriminatie of interne/ externe daders.

Voor de interventies in de schoonmaakbranche zullen we uitgaan van een onderverdeling in doelgroep gebaseerd op:

Rol in de schoonmaakbranche

- Schoonmaker/ glazenwasser;
- Voorman/vrouw;
- Objectleider;
- Regio- of rayonmanager;
- Directie; of
- Brancheorganisatie.

Rol bij discriminatie

- Slachtoffer;
- Dader; of
- Getuige.

4.3 Doelstelling

Voor je een keuze in type interventie kan maken, moet je eerst kijken naar het doel. Discriminatie is een uitgebreid thema, waarbij verschillende aspecten van belang zijn. De doelstellingen kunnen daardoor wisselen afhankelijk van de kennis en behoefte van de doelgroep. Naast kennis is het ook belangrijk om mensen gedragsalternatieven te bieden, waardoor de kennis kan worden geïncorporeerd in het gedrag. Op basis van de opbrengsten van dit onderzoek formuleren we de volgende doelen voor het aandacht vragen voor en tegengaan van discriminatie op de werkvloer in de schoonmaak:

- Bewustwording;
Bewustwording van emoties en coping mechanismen bij gediscrimineerde, van gedragskeuzes die leiden tot uitsluiting en van vooroordelen, herkennen van discriminatie en meer open communicatie omtrent discriminatie;
- Handelingsperspectief;
Weten wat je kan doen, weten waar je terecht kan, oordelen op acties en output versus uiterlijk en vooroordelen, veiligheid bieden voor iedereen, duidelijke norm stellen, afspraken beleid discriminatie vanuit klant, diversiteitsbeleid op de werkvloer en in aannamebeleid verwerken.
- Persoonlijke ondersteuning;
Weerbaar worden, leren grens aan te geven, elkaar leren kennen zonder vooroordelen, cultuur bewustwording, discriminatie bespreekbaar maken op werkvloer, discriminatie bespreekbaar maken met opdrachtgever en hoe ga je het gesprek aan bij (on)terechte beschuldiging van discriminatie;

4.4 Implementatie van interventies

Quote College voor de Rechten van de Mens

“Discriminatie interventies moeten blijven terugkomen, anders is het niet duurzaam.”

Discriminatie is niet op te lossen door een enkele interventie. In alle gesprekken die we voerden, werd bestrijding van discriminatie enkel zinvol geacht met een uitgewerkt meerjarenplan. De aanpak van discriminatie dient regelmatig en op meerdere plekken binnen de branche onder de aandacht gebracht te worden.

Het discriminatie onderzoek door Arbokennisnet omschrijft een aantal voorwaarden voor succesvolle implementatie van interventies:

- Onderdeel van bedrijfsvoering;
- Breed draagvlak;
- Periodiek;
- Integraal (verschillende methodieken en in verschillende lagen);
- Meerdere opties om te melden; en
- Zorgen dat discriminatie niet loont.

Vanwege meerdere doelstellingen en diverse doelgroepen is een diversiteit aan interventies nodig. Dit is ook raadzaam omdat mensen op verschillende manieren leren.

Quote RADAR

“Er is niet één manier om bewust te worden. Mensen leren nou eenmaal allemaal anders: de een door te lezen, de ander door verhalen te horen, weer een ander door theoretische onderbouwing en weer een ander door een persoonlijke ervaring.”

4.5 Verzoeken vanuit de schoonmaak

Dit onderzoek heeft een basis gelegd voor de aanpak van discriminatie in de schoonmaakbranche. Aangezien het onderzoek dient om de mensen die in de schoonmaakbranche werken te helpen, vonden we het belangrijk om ook hun stem te laten horen. Door middel van open vragen in de enquête geven de respondenten hun mening over wat zou helpen bij discriminatie op hun werk of wat zij denken nodig te hebben.

De schoonmakers en glazenwassers geven daarop de volgende antwoorden:

- Collega's die samenwerken een leuk team-uitje geven, zodat ze elkaar beter leren kennen en begrijpen;
- Het begint bij leidinggevenden, die het niet weten;
- Als je merkt dat iets op discriminatie lijkt, moet je het meteen melden;
- Open over communiceren en eenieder accepteren zoals die is;
- Dat de mensen gewoon Nederlands spreken en niet in hun eigen taal. Je weet nooit wat ze zeggen en misschien zeggen ze wel iets over jou;
- Praten met medewerkers en een duidelijke campagne starten;
- Mensen zodanig goed screenen, zodat ze de juiste werknemers aannemen;
- Mensen inzetten die dit extern controleren of een aanspreekpersoon hebben, die hierover gaat;
- Gelijk laten weten dat je daar niet van gediend bent en je leidinggevende hiervan op de hoogte te stellen;
- Bespreekbaar maken; en
- Samen met collega's in kleine groepjes elkaar weerbaarder maken (ik werk vaak alleen en kan dan met niemand overleggen).

De leidinggevenden hebben we gevraagd wat zij nodig hebben van de RAS om discriminatie op de werkvloer aan te pakken. Hun antwoorden:

- Training;
- Folder die duidelijk aangeeft hoe en wat te doen bij discriminatie;
- Instructies als onderdeel van introductieprogramma;
- Filmpjes laten zien; en
- Bij overtreding door het schoonmaakbedrijf een sanctie / geldboete opleggen in de hoop dat ze ervan leren.

En we hebben leidinggevenden gevraagd wat zij zouden willen leren om discriminatie te herkennen en/of bestrijden. Een greep uit de opmerkingen:

- Zonder afgebrand te worden, leren te bespreken;
- Wat zijn de rechten en plichten;

- Het herkennen en advies in bestrijden;
- Wat zijn de gevolgen voor slachtoffer en dader;
- Lichaamstaal;
- Cultuurverschillen begrijpen;
- Dieper ingaan op materie; en
- Waar moet ik op letten?

5. Conclusies en aanbevelingen

Wat is de aard en omvang van discriminatie binnen de schoonmaakbranche en welke interventies zijn nodig ter bestrijding van discriminatie op de werkvloer? Dat zijn de hoofdvragen voor dit onderzoek. De opbrengsten van het onderzoek in dit onderzoeksrapport bieden een opening om het gesprek aan te gaan over hoe met discriminatie op de werkvloer binnen de schoonmaakbranche om te gaan. Met onderstaande aanbevelingen en het concrete kader waaraan mogelijke interventies moeten voldoen, heeft de branche praktische aanknopingspunten om effectief met discriminatie aan de slag te gaan.

Uit literatuur, de gesprekken met experts en het enquête onderzoek onder schoonmakers komt een zee aan inzichten en cijfers naar voren. Alle details zijn in bovenstaande hoofdstukken en het bijlagenrapport opgenomen. In dit hoofdstuk schetsen we het overkoepelend beeld van de aard en omvang van discriminatie in de schoonmaakbranche, de daaraan gekoppelde aanbevelingen en mogelijke vervolgstappen.

Conclusies

Discriminatie komt met grote regelmaat voor in de schoonmaakbranche. 38% van de ondervraagden geeft aan dat discriminatie op de eigen werkvloer voor komt. Dit is meer dan de veronderstelling van Inspectie SZW. Gezien de samenstelling van de groep respondenten is dit cijfer nog altijd conservatief en zal het in een meer representatief onderzoek (een stuk) hoger liggen.

In de schoonmaakbranche is er net als in andere branches sprake van ondermelding. Als men meldt is dit eerder op de werkvloer. Slecht 5% meldt bij een vertrouwenspersoon. Uit de enquête 'Veilig werken in de schoonmaak' kwam naar voren dat de meeste medewerkers niet melden, omdat ze van mening zijn dat het geen zin heeft. Daarnaast speelt in de ondermelding in de schoonmaakbranche mee, dat medewerkers vaak lager geschoold zijn en 40% laaggeletterd is.

Herkennen

Er is een kloof tussen het denken discriminatie te (her)kennen op de werkvloer en het feitelijk (her)kennen. Leidinggevenden zeggen discriminatie te kunnen herkennen, uit toetsing van de voorbeeldfilms in de enquête volgt een ander beeld. Ook vertrouwenspersonen herkennen niet in alle gevallen discriminatie.

Het merendeel van de leidinggevenden geeft aan te weten wat te moeten doen als ze discriminatie zien op de werkvloer. Met het oog op de opmerkingen in de enquête over het daderprofiel plaatsen we hier een kanttekening bij.

Gronden en uitingsvormen

Alle discriminatiegronden worden genoemd, maar de meest voorkomende zijn afkomst, kleur en religie. Opvallend is dat klassendiscriminatie uit de open antwoorden als grond naar voren komt. De uitingsvormen zijn divers. De diversiteit aan discriminatiegronden en uitingsvormen komen overeen met de meldingen bij vertrouwenspersonen.

Er is wel een groot verschil in meldingen per bedrijf in aantal, discriminatiegrond of uiting. Ondanks dat we niet gevraagd hebben wie de daders zijn, kwam dit wel in de open vragen naar voren. De meest beschreven daders zijn leidinggevendenden, de klant of medewerkers van de klant. Dit zien we ook terugkomen in de meldingen bij vertrouwenspersonen. Om hier verdere conclusies aan te verbinden is meer onderzoek vereist.

Gevolgen

Discriminatie heeft ook gevolgen, zowel op individueel niveau voor een slachtoffer als voor bedrijven als geheel. De fysieke en mentale gevolgen voor het slachtoffer variëren van hart -en vaatziekten, hoge bloeddruk, vermoeidheid door slapeloosheid, stress, depressiviteit, en eenzaamheid tot burn-out. Discriminatie op de werkvloer heeft ook economische gevolgen voor de organisatie: minder inzet, motivatie, interesse van de medewerker, ziekteverzuim, lagere productie, en impact op kwaliteit en productiviteit.

Meldpunt en vertrouwenspersoon

Het hanteren van een meldpunt wordt gezien als een verplichting door bedrijven i.p.v. een nuttige informatiebron. Een meldpunt kan fungeren als een hulpmiddel voor het verkrijgen van inzicht wat er speelt binnen het bedrijf en bewustwording van het thema. De grote bedrijven hebben een of meerder vertrouwenspersonen aangesteld. We hebben geen inzicht kunnen krijgen van de stand van zaken bij kleinere bedrijven. De vertrouwenspersonen, die we hebben gesproken, geven aan het lastig te vinden om zichtbaarheid te creëren binnen het bedrijf. Slechts enkele vertrouwenspersonen besteden aandacht aan bewustwording van discriminatie.

Maatregelen en training

De enquête laat een positief beeld zien van medewerkers die vinden dat het bedrijf waar ze werken goede maatregelen treft. Een kwart van de leidinggevendenden heeft een training gehad, waarin discriminatie behandeld werd. Meerdere respondenten zouden graag een training omtrent bestrijding van discriminatie willen volgen. Sommige schoonmaakbedrijven maken reeds gebruik van multiculturaliteit- en diversiteitstrainingen voor leidinggevendenden en schoonmakers. RAS biedt geen specifieke trainingen aan over discriminatie, maar er zijn wel trainingen voor leidinggevendenden waarin het thema ter sprake komt.

Aanbevelingen

Dit onderzoek toont aan dat er veel ruimte is voor het voorkomen en bespreekbaar maken van discriminatie op de werkvloer. Met voordelen voor zowel individu als bedrijf als geheel. Terugkerend punt in gesprek over de aanpak van discriminatie is het verschil in feitelijke en ervaren discriminatie. Feitelijke discriminatie is aantoonbaar, ervaren discriminatie niet en daarmee subjectief. Ervaren discriminatie is afhankelijk van context, frequentie en het effect op het slachtoffer. Het is per individu verschillend, afhankelijk van eerdere situaties, opvoeding en cultuur. Heeft een organisatie of leidinggevende een verantwoordelijkheid in een dergelijke ervaren en subjectieve situatie? Ervaren discriminatie is weliswaar niet strafbaar, maar heeft wel invloed op het welzijn

van de werknemer. Discussies over waarheidsvinding werken contraproductief. Erkenning en een open gesprek binnen de organisatie bieden mogelijkheden voor oplossingen. En dit is belangrijk voor een veilige werkomgeving. Wat weer positieve economische effecten heeft voor het bedrijf als geheel.

Drijfveren

Voor bedrijven zijn er wettelijke, economische en morele drijfveren om zich in te zetten voor het bestrijden van discriminatie. Alleen de wettelijke verplichting is onvoldoende om beweging in de bedrijven zelf te brengen. Het wettelijk kader biedt wel een handvat aan de brancheorganisatie om protocollen binnen de branche te bewerkstelligen en in communicatie met de klant.

Wil je ook het economische belang dienen, moet het thema inhoudelijk aangepakt worden. Discriminatie is van invloed op de duurzame inzetbaarheid van het personeel. Het morele kader kan in communicatie gebruikt worden om iedereen bereid te krijgen met dit thema aan de slag te gaan.

De klant

Discriminatie vanuit de klant is iets waar in de hele sector actiever over gesproken zou moeten worden. Deze discriminatie komt regelmatig voor. Hier zou een duidelijk beleid op gemaakt moeten worden.

Bedrijfscultuur

De bedrijfscultuur is een bepalende factor in de ruimte voor discriminerend gedrag op de werkvloer. Daarin spelen directie en leidinggevenden een belangrijke rol. Pak zaken als het bagatelliseren door leidinggevenden en directie, het ontkennen van signalen van medewerkers, het reduceren van signalen, en kleurenblindheid actief aan. Ook homogene werkvloeren in verschillende bedrijven kunnen er juist toe leiden dat groepen tegenover elkaar komen te staan. Ook dit zou vermeden moeten worden om tegenstellingen tussen groepen tegen te gaan.

Gestructureerde en duurzame aanpak

Interventies zijn nodig om een veilige werkplek te creëren voor iedere medewerker. Wij adviseren om een verscheidenheid aan interventies te ontwikkelen met verschillende doelstellingen en voor diverse doelgroepen. Een duurzame aanpak in de omgang met discriminatie is gestoeld op een meerjarenplan met een diversiteit aan interventies op meerdere plekken voor meerdere doelgroepen en met regelmaat. De inzichten uit de enquête en de gesprekken met vertrouwenspersonen gelden als aanknopingspunt voor het doel en doelgroep van de interventie.

Kader voor interventies

Hieronder schetsen we de kaders voor een succesvolle aanpak van discriminatie in de schoonmaakbranche. De discriminatie interventies zorgen voor kennis overdracht en het bieden van gedragsalternatieven. Welke interventie je inzet hangt af van de doelstelling en doelgroep.

Voorwaarden

- Een sociale norm, die discriminatie afkeurt, is een basisvoorwaarde om discriminatie te kunnen voorkomen.
- Frequentie en diversiteit zijn van belang voor een duurzaam proces. Een meerjaren plan waarin de momenten en plekken in de organisatie van de interventies zijn uitgewerkt, is hiervoor een adequaat middel.
- Definieer de doelgroep per interventie, niet voor iedereen is dezelfde interventie nuttig. Maak een onderverdeling naar:
 - o Functies binnen de organisatie
 - Directie, rayon en regiomanager,
 - Objectleider, voorman/ vrouw
 - of schoonmaker / glazenwasser
 - o Rol bij discriminatie
 - Slachtoffer, dader of getuige

Onderzoek welke discriminatiegronden aan bod moeten komen. Interventie voor meerdere gronden is mogelijk. Bij alle gronden ligt de oorzaak bij de houding van mensen, die uitgaat van ongelijkheid, hiërarchie en het waarde hechten aan autoriteit.

5 typen interventies

1. Empathie en inleving door contact

Vooroordelen verminderen door onder bepaalde omstandigheden contact te maken. Mogelijk om meerdere minderheidsgroeperingen te linken.

Tool opties

Storytelling in theaterstuk, film, boek of muziek, presentaties, campagnes, events, bijeenkomsten, workshops, trainingen, e-learnings en virtual reality.

2. Counter Stereotyping

Bewustwording van stereotyperend denken door flexibel denken te motiveren. Belangrijk dat die persoon niet een uitzondering is, anders werkt het averechts. Counter stereotype dient mede als voorbeeldfunctie. Link naar meerdere minderheidsgroeperingen niet mogelijk door hokjes denken.

Tool opties

Uitwisselingen, campagnes, presentaties, workshops, beeldvorming in sociale media, films, boeken of theater, taal in communicatie, webinars en e-learnings.

3. Bewustwording creëren en controle vooroordelen

Door bewustwording ga je van automatisch (snel) denken naar bewust (langzaam) denken, waardoor je controle krijgt over vooroordelen. Bewustwording door kennisoverdracht en interactieve activiteiten.

Voorwaarden

Interne motivatie, bij de les zijn, ruimte hebben om te leren en feilbaar zijn.

Tool opties:

Workshops, trainingen, e-learning, games, virtual reality, bewustwordingscampagnes, presentaties, bijeenkomsten, webinars, apps, literatuur en tentoonstellingen.

4. Norm stellen

Iedereen gedraagt zich naar hoe men denkt dat bij de groep past. Wanneer leidinggevend norm stellen van tolerantie en gelijkheid, vermindert discriminatie bij de mensen die bij die groep willen horen.

Voorwaarden

Positieve benadering, veilig voelen, geloofwaardige norm, constante context, communicatie vanuit in-groep, geen herhaling stereotypering in communicatie.

Tool opties

Protocol, wegwijzer, presentaties, trainingen, campagnes en bedrijfscommunicatie.

5. Morele verheffing

Zien van onbaatzuchtige daden, zorgt voor nobeler gedrag naar anderen. Door de interactie verminderen de vooroordelen.

Tool opties

Bijeenkomsten, presentaties, webinars, workshops en events.