

Gediscrimineerd op de werkvloer en dan...?

*Onderzoek naar discriminatie op het werk
op grond van ras, etniciteit, nationaliteit en godsdienst*

Diepte-interviews met gediscrimineerde werknemers
over hun discriminatie-ervaringen op de werkvloer,
over hun motieven om wel of geen
officiële klacht in te dienen en over de gevolgen
van het klagen over discriminatie.

Najat Bochhah

Rotterdam, mei 2006

Voorwoord

Het Landelijk Bureau ter Bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR) en het Europees Antiracisme Netwerk (EARN)¹ kregen signalen uit het veld dat het meestal niet goed afloopt met werknemers die over discriminatie op de werkvloer klagen. Via het onderhavige onderzoek willen het LBR en EARN vaststellen of die signalen juist zijn.

In het onderzoek is nagegaan hoe het afloopt met werknemers die te maken hebben gehad met discriminatie op grond van ras en/of etnische afkomst en hierover al dan niet een formele klacht hebben ingediend. Tevens is het doel te achterhalen waarom sommigen van hen niet (durven te) klagen. Komt dit simpelweg omdat zij niet op de hoogte zijn van de klachtmogelijkheden of zijn er andere redenen om af te zien van een formele klacht? Zijn er misschien bepaalde drempels waar mensen tegenaan lopen?

Het onderzoek bestond uit het afnemen van diepte-interviews bij 24 werknemers die zeggen met discriminatie te maken te hebben gehad. Aan de hand van twee verschillende vragenlijsten werd gevraagd naar hun ervaringen. Een vragenlijst voor werknemers die *geen* formele klacht hebben ingediend en een andere lijst voor mensen die dat wel hebben gedaan. Deze laatste groep bestond uit negen respondenten die via de antidiscriminatiebureaus (ADB's) zijn aangeleverd. De groep die geen officiële klacht indienden betrof vijftien werknemers en is met name via EARN geworven.

Zonder de medewerking van EARN en de ADB's was dit onderzoek niet mogelijk geweest. We willen de organisaties hiervoor bedanken. Speciale dank gaat uit naar de EARN-leden Jan Cartier, Kenneth Cuvalay en Rita Mungra voor hun waardevolle bijdragen en prettige samenwerking. Vanuit het LBR waren Najat Bochhah, Sigrun Scheve en Eddie Nieuwenhuizen bij het onderzoek betrokken. Onze dank gaat ook uit naar Abdel Moughouz, HBO-student Management Economie en Recht, die tijdens zijn stage bij het LBR het onderzoek voor een groot deel heeft vormgegeven en uitgevoerd.

¹ EARN is een werkgroep van zwarte kaderleden van vijf verschillende FNV-bonden. EARN voert zelfstandig activiteiten uit in het kader van het bestrijden van institutioneel racisme op de arbeidsmarkt. Zij werkt hierbij nauw samen met zwarte kaderleden van andere Europese vakbonden.

Achtergrondinformatie over de organisaties

Het Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR)

Het LBR is het landelijk expertisecentrum op het gebied van de bestrijding van rassendiscriminatie. Het LBR zet zijn deskundigheid in om met een pragmatische aanpak individuen en organisaties te ondersteunen. Een team van informatieadviseurs, documentaristen, juristen, beleidsadviseurs en onderzoekers staat klaar om een passend antwoord te vinden op de meest uiteenlopende vragen. Per situatie wordt, in nauw overleg met de klant, bekeken wat de beste oplossing is. Omdat preventie belangrijk is, onderhoudt het LBR goede contacten met samenwerkingspartners in het land. Gezamenlijk wordt het invoeren en toepassen van preventief beleid gestimuleerd. Het LBR beschikt over een scala aan mogelijkheden en materialen om rassendiscriminatie tegen te gaan en goede interetnische verhoudingen te bevorderen. Welke service mogen klanten van ons verwachten?

- Concrete, praktische ondersteuning van particulieren, organisaties en professionals
- Een uitgebreid, gemakkelijk bereikbaar, documentatie- en informatiecentrum
- Databases met jurisprudentie, documentatie en adressen
- Een rijk aanbod voor scholen, waaronder het project School Zonder Racisme
- Juridische consultatie en -beleidsadviezen
- Expertise op het gebied van beeldvorming en media
- Advies en ondersteuning bij beleidskwesties
- Onderzoeksrapportages
- Cursussen, lezingen en expertmeetings
- Posters, T-shirts en briefkaarten uit de LBR-winkel
- Dienstverlening per e-mail, fax, telefoon of post en interactief via de LBR-website www.lbr.nl

Het Europese Antiracisme Netwerk (EARN)

EARN bestaat uit zwarte werknemers die naast hun reguliere baan een bestuursfunctie vervullen binnen hun vakbond. Door het uitblijven van een effectief antiracismebeleid vanuit de vakbeweging, voert EARN al zo'n vijf jaar zelfstandig activiteiten uit. Zij hanteert hierbij het begrip institutioneel racisme. EARN werkt veelal vanuit de praktijk waarbij de ervaringen van zwarte werknemers op de arbeidsmarkt als uitgangspunt worden genomen. Volgens EARN richt onderzoek naar discriminatie op de arbeidsmarkt zich eenzijdig op tekortkomingen bij de zwarte werknemers (cultuurverschillen, taalachterstand etc.). Er wordt vrijwel nooit onderzoek gedaan naar oorzaken aan de kant van de witte werkgevers, de personeelsfunctionaris, het afdelingshoofd en de werkvloer. Is de bedrijfscultuur open voor zwarte werknemers? In hoeverre spelen vooroordelen een rol bij de selectie en interviews? In hoeverre zijn de psychologische tests cultuurneutraal? Wordt er opgetreden bij xenofob en racistisch gedrag op de werkvloer? Krijgen zwarte werknemers dezelfde kansen op promotie en opleidingstrajecten? EARN pleit dan ook voor meer onderzoek vanuit het perspectief van de zwarte werknemer. Welke uitsluitingsmechanismen worden door werkgevers bewust of onbewust toegepast? Wat is de werking en het effect van deze mechanismen? Tevens vindt EARN het belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan naar de effectiviteit van de bestaande wetgeving ter bescherming tegen racisme op de arbeidsmarkt (*Factsheet institutioneel racisme op de website van EARN <http://www.fvwbondgenoten.net/earn/>*).

Inhoudsopgave

Samenvatting “Geklaagd over discriminatie op de werkvloer en dan ...?”	9
Hoofdstuk 1	
Discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Discriminatie vaststellen	11
1.3 Vormen van discriminatie	12
1.4 Discriminatie bij instroom, doorstroom, uitstroom en salariëring	12
1.5 Discriminatie door werkgevers, collega’s en door externen	13
1.6 Discriminatie waargenomen door werknemers zelf	14
Hoofdstuk 2	
Klachten en meldingen van discriminatie op het gebied van arbeid	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Meldingen bij de Commissie Gelijke Behandeling	17
2.3 Meldingen bij de antidiscriminatiebureaus en meldpunten	19
2.4 Werkelijke omvang van discriminatie	20
Hoofdstuk 3	
Onderzoek onder slachtoffers van discriminatie op het gebied van arbeid	21
3.1. Inleiding	21
3.2. Doel van het onderzoek	21
3.3. Onderzoeksopzet	21
Hoofdstuk 4	
Uitkomsten van het onderzoek: discriminatie-ervaringen	23
4.1. Inleiding	23
4.2. De aard van ervaren discriminatie	23
Discriminatie door collega’s	23
Discriminatie door werkgever / leidinggevende	24
Discriminatie door derden	24
4.3 Samenvatting en analyse van de discriminatie-ervaringen	24
Discriminatie als combinatie van verschillende uitingsvormen	25
Incidentele of structurele discriminatie?	26
Kunnen we spreken van discriminatie?	26

Hoofdstuk 5

Uitkomsten van het onderzoek: klagen over discriminatie & de gevolgen	27
5.1. Inleiding	27
5.2. Waar wordt geklaagd?	27
5.3. Gebruik van interne klachtenregeling	28
Richtlijnen voor een interne klachtenregeling van de Commissie Gelijke Behandeling	28
5.4. Redenen om wel of niet te klagen	29
5.5. Gevolgen van het klagen over discriminatie	31
Victimisatie	32
Het hebben geklaagd wordt een probleem voor de klager	33
5.6. Tevredenheid t.a.v. de gehele klachtenafhandeling	34
Interne klachtenafhandeling	35
Eigen handelen	35
Antidiscriminatiebureaus	35
Commissie Gelijke Behandeling	36
Vakbond	36
5.7. Rol leidinggevende	37

Hoofdstuk 6

Conclusies van het onderzoek	39
-------------------------------------	-----------

Hoofdstuk 7

Implicaties van het onderzoek en aanbevelingen voor de praktijk	43
7.1. Inleiding	43
7.2. Het nut van klachten indienen en de nadelige gevolgen	43
7.3. Aanbevelingen	44
Potentiële slachtoffers van discriminatie	44
Werkgevers/leidinggevenden	44
Vakbonden	45
Overheid	45
Antidiscriminatiebureau's en de Commissie Gelijke Behandeling	46

Bijlage 1 Vragenlijst Versie 1 (klacht ingediend)	47
--	-----------

Bijlage 2 Vragenlijst Versie 2 (geen klacht ingediend)	51
---	-----------

Bijlage 3 Strategieën om de weerbaarheid van (potentiële) slachtoffers van discriminatie te vergroten en victimisatie van klagers te voorkomen	53
--	-----------

Samenvatting “Geklaagd over discriminatie op de werkvloer en dan ...?”

Discriminatie op grond van ras/etnische afkomst komt veelvuldig voor. Onderzoek van de afgelopen jaren toont aan dat discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer een hardnekkig verschijnsel is. Verschillende vormen van discriminatie (bewust, onbewust, direct, indirect, institutioneel en statistisch) op verschillende terreinen (instroom, doorstroom, uitstroom, salariering) zorgen ervoor dat alloctonen niet dezelfde kansen op de arbeidsmarkt hebben als autoctonen. In Nederland bestaat een stevige wettelijke infrastructuur om discriminatie tegen te gaan en om slachtoffers van discriminatie te beschermen. Cijfers van de antidiscriminatiebureaus en de Commissie Gelijke Behandeling, geven aan dat een groot deel van de klachten discriminatie op de arbeidsmarkt betreft en dat discriminatie op grond van ras, nationaliteit of godsdienst daarbij een rol speelt. Aangenomen wordt dat het geregistreerde aantal klachten slechts een topje van de ijsberg is.

Het Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR) en EARN (een werkgroep van zwarte kaderleden van verschillende FNV-bonden) kregen geluiden uit het veld dat de wettelijke bescherming tegen discriminatie op grond van ras/etnische afkomst tekort schiet. Zij onderzochten dan ook wat de gevolgen zijn voor mensen die over discriminatie op de werkvloer klagen. Tevens is in het onderzoek gekeken naar de redenen voor mensen om wel of geen klacht in te dienen. Er zijn twee groepen mensen gevolgd: één groep heeft een formele klacht ingediend over discriminatie op de werkplek, de andere groep niet.

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste klachten betrekking hebben op bejegening door collega's/leidinggevende, zoals intimiderend gedrag, het maken van beledigende en kwetsende uitlatingen, het geven van bijnamen, pesten en treiteren. De redenen die door de respondenten worden genoemd om een officiële klacht in te dienen zijn divers. Een belangrijke reden om wel te klagen komt vaak voort uit een sterke drang bij de respondenten om op te treden tegen het onrecht dat door discriminatie wordt ervaren. De motieven om af te zien van het indienen van een officiële klacht lopen uiteen. Zo kunnen verwachte problemen met leidinggevendens & collega's, de angst om je baan te verliezen en problemen in de privé-sfeer een rol spelen. Ook bleek het soms moeilijk om het discriminatoire aspect in de voorvallen te herkennen. Onbekendheid met bestaande klachtmogelijkheden en regelingen is ook een belangrijke oorzaak voor het niet indienen van een klacht. Tegengesteld aan eerdere onderzoeksresultaten is de opmerkelijke bevinding dat bij de redenen om af te zien van het indienen van een formele klacht, geen enkele respondent het motief noemt dat klagen zinloos zou zijn.

De conclusies van het onderzoek zijn helder. Gesteld kan worden dat vrijwel alle respondenten nadelige gevolgen hebben ondervonden van het klagen over discriminatie op de werkplek. De meeste respondenten zijn hun baan kwijtgeraakt. Daarnaast heeft het hele proces een grote impact gehad op hun persoonlijke leven, zoals ernstig psychisch en emotioneel leed, financiële problemen en gezondheidsproblemen. Een andere belangrijke conclusie is dat in alle onderzochte gevallen er geen enkele aanwijzing is dat er binnen de organisatie maatregelen zijn genomen om toekomstige gevallen van discriminatie te voorkomen. Nergens wordt melding gemaakt van sancties tegen de daders. Een laatste belangrijke conclusie is dat in de praktijk noch de vakbonden, noch de Anti Discriminatie Bureaus en de Commissie Gelijke Behandeling in staat zijn gebleken de klagers voldoende steun en bescherming te bieden binnen de organisatie. De klagers staan er op de werkvloer veelal alleen voor. De respondenten kregen geen steun van de instanties binnen de organisaties, zoals vakbondsvertegenwoordigers, vertrouwenspersonen of de ondernemingsraad.

Het onderzoeksverslag sluit af met een aantal aanbevelingen voor alle betreffende partijen: potentiële slachtoffers van discriminatie, werkgevers/leidinggevendens, vakbonden, overheid en Anti Discriminatie Bureaus/Commissie Gelijke Behandeling.

Hoofdstuk 1

Discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer

1.1 Inleiding

Sinds jaar en dag is het een gegeven dat er gediscrimineerd wordt op de arbeidsmarkt in het algemeen en op de werkvloer in het bijzonder. Verschillende onderzoeken hebben het bestaan van discriminatie aangetoond. Naast de verschillende definities van discriminatie worden in dit hoofdstuk de verschijningsvormen op de arbeidsmarkt en op de werkvloer weergegeven. Om een indruk te geven van de aantallen wordt in Hoofdstuk 2 ingegaan op de klachten en meldingen die bij Anti-Discriminatie Bureaus (ADB's) en de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) binnenkomen. Vervolgens worden in Hoofdstuk 3 het doel van het huidige onderzoek en de gebruikte methode van diepte-interviews beschreven. De uitkomsten van deze interviews worden in de daarop volgende hoofdstukken besproken. In Hoofdstuk 4 komt de aard van discriminatie-ervaringen op de werkvloer aan de orde. Hoofdstuk 5 behandelt de vragen bij welke instanties geklaagd wordt, de redenen om wel of geen formele klacht in te dienen; de gevolgen van het klagen; de (on)tevredenheid over de gehele klachtenafhandeling en de rol van de leidinggevende. Daarna volgen in Hoofdstuk 6 de conclusies van het onderzoek. Het rapport wordt afgesloten met Hoofdstuk 8 over de implicaties van het onderzoek en de aanbevelingen voor de praktijk. De bijlagen bevatten, naast de vragenlijsten, een bijdrage over hoe de weerbaarheid van potentiële slachtoffers van discriminatie op de werkvloer vergroot kan worden.

1.2 Discriminatie vaststellen

Er zijn verschillende definities van wat discriminatie is. De juridische definities zijn in het wetboek van Strafrecht (Sr.) en in de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) te vinden. In deze laatste wet wordt niet van 'discriminatie' maar van 'onderscheid' gesproken.

Art. 90quater, Sr.

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

Artikel 1 (AWGB)

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

a. onderscheid: direct en indirect onderscheid;

b. direct onderscheid: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat;

c. indirect onderscheid: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan die bedoeld in onderdeel b, dat direct onderscheid tot gevolg heeft.

Discriminatie is ook de nadelige behandeling van allochtonen omdat zij behoren tot een bepaalde groep of daartoe worden gerekend. Er is sprake van discriminatie als individuen ongunstig worden behandeld

op grond van criteria die er voor de handelingssituatie niet toe doen. Zo is etnische afkomst een niet-relevant criterium. Het probleem is dat werkgevers nog wel eens argumenteren dat niet de etnische herkomst bepalend is bij allochtonen, maar de taalvaardigheid, de representativiteit of de reactie van de klanten (Veenman, 2003). Zo maken zij onderscheid tussen allochtonen en autochtonen op basis van relevante criteria, en wordt de discussie over relevante en niet-relevante criteria vermeden.

1.3 Vormen van discriminatie²

Discriminatie op de werkvloer kan zich op verschillende manieren manifesteren.

Bewust en onbewust Discriminatie kan zowel bewust als onbewust plaatsvinden. Werkgevers zijn zich vaak niet bewust van hun vooroordelen ten aanzien van allochtonen. Deze kunnen hun werving- en selectiegedrag echter wel beïnvloeden.

Direct en indirect Daarnaast is er het verschil tussen directe discriminatie en indirecte discriminatie. Een vorm van directe discriminatie is bijvoorbeeld het niet aannemen van een sollicitant vanwege zijn Marokkaanse afkomst. Directe discriminatie is een expliciete vorm van discriminatie. Indirecte discriminatie is meer verhuld, zoals bijvoorbeeld criteria hanteren die niet relevant zijn voor de baan in kwestie maar wel in het nadeel werken van bepaalde (allochtone) groepen. Een voorbeeld hiervan is de eis om vloeiend Nederlands te spreken in een functie waar dit niet belangrijk is.

Institutioneel Bepaalde standaard regels of procedures van het personeelsbeleid kunnen ook discriminerend uitpakken. Dit wordt institutionele discriminatie genoemd. Een voorbeeld hiervan is stelselmatig bepaalde wervingskanalen gebruiken die allochtonen bij voorbaat minder kansrijk maken. Een ander voorbeeld van institutionele discriminatie is personeel selecteren op basis van psychologische tests en andere diagnostische instrumenten die niet cultuurvrij zijn (Bochhah e.a., 2001).

Statistisch Er zijn werkgevers die hun keuze voor een kandidaat niet baseren op individuele kenmerken, maar op basis van de informatie die ze hebben over de sociale of etnische groep waartoe een kandidaat behoort. Ze kiezen dan uiteindelijk iemand uit de groep waarover zij de meest gunstige informatie hebben en nemen geen mensen aan uit groepen die slecht of minder goed bekend staan. Werkgevers geven zo de voorkeur aan autochtonen en wijzen allochtone kandidaten af op grond van (veronderstelde) kenmerken van de groep als geheel waartoe zij behoren. Dit wordt in de discussie over de ongunstige arbeidsmarktpositie van etnische minderheden ook wel aangeduid met statistische discriminatie. Veenman (2003) concludeert dat alle bovengenoemde vormen van discriminatie op de Nederlandse arbeidsmarkt voorkomen

1.4 Discriminatie bij instroom, doorstroom, uitstroom en salariering

Tijdens verschillende fasen en op verschillende gebieden kan discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer voorkomen.

Instroom Discriminatie op de arbeidsmarkt blijkt in Nederland vaker voor te komen dan in de buurlanden (Zegers de Beijl, 2000). De slechte arbeidsmarktpositie van etnische minderheden is gedeeltelijk te wijten aan het aannamebeleid van Nederlandse werkgevers. Er wordt bij de werving en selectie van nieuwe kandidaten gediscrimineerd. In een artikel in de Volkskrant (mei, 2004) wordt een geval beschreven.

² E. Nieuwenhuizen, Factsheets arbeidsmarkt, LBR 2005 .

Het bericht ging over een man in Amsterdam die solliciteerde onder de naam Nassiri. Hij kreeg meestal geen bericht of direct een afwijzing. Toen hij vervolgens onder de naam Verduin solliciteerde werd hij wel uitgenodigd voor een gesprek. In alle gevallen was zijn curriculum vitae identiek.

Discriminatoire gedrag is bij wet verboden en wordt maatschappelijk veroordeeld. Doordat men niet graag met discriminatie geassocieerd wordt, is de mate waarin gediscrimineerd wordt moeilijk vast te stellen. Een manier om achter het bestaan van discriminatie te komen is het gebruik van testcases, waarbij allochtone en autochtone kandidaten naar dezelfde functie solliciteren. De testpersonen verschillen qua etnische afkomst, maar zijn in andere opzichten (leeftijd, geslacht, beheersing Nederlandse taal, opleiding, kleding, voorkomen) hetzelfde. In onderzoek van professor Bovenkerk in 1976 en in 1995 werd met behulp van testcases discriminatie op de arbeidsmarkt vastgesteld (Bovenkerk, 1977; Bovenkerk, Ramsdoed en Gras, 1995).

In een recent onderzoek in opdracht van Groen Links (2005) kwam naar voren dat sommige bedrijven allochtone stagiaires van het MBO afwijzen. In het onderzoek werden in totaal 336 organisaties benaderd door proefpersonen die zich voordeden als mbo-scholier en in het telefoongesprek een Nederlandse dan wel een Marokkaanse naam opgaven. Het bleek dat vooral bedrijven in de bouwsector scholieren met een Marokkaanse achternaam afwezen. Slechts 15 procent maakte kans op een uitnodigingsgesprek, tegen 41 procent van de scholieren met een Nederlandse naam. In de detailhandel en in de horeca waren de verschillen veel kleiner. De onderzoekers verklaren de terughoudendheid in de bouw door de relatieve onbekendheid met werknemers van buitenlandse komaf.

Doorstroom Naar de negatieve invloed van discriminatie op de promotiekansen van allochtone werknemers is nog maar weinig onderzoek gedaan. Dagevos (1998) constateert dat er geen verschil bestaat tussen allochtonen en autochtone werkenden wat betreft hun inschatting van stijgingskansen en evenmin in hun promotiefrequentie. In interviews gaven allochtone werkenden wel aan dat ze specifieke barrières ervaren, zoals cultuurverschillen, verschillen in sociale netwerken en vooroordelen.

Uitstroom De relatief weinig studies die zijn gedaan naar uitstroom en ontslag, wijzen uit dat discriminatie ook hierbij een rol speelt. Het gaat met name om indirecte discriminatie en institutionele discriminatie (Veenman, 2003). Verweij concludeert dat negatieve beeldvorming en andere subjectieve criteria doorslaggevend kunnen zijn bij de uitstroom van werknemers (Verweij, 1991).

Salariëring Op het gebied van salariëring worden allochtone werknemers ook gediscrimineerd. Vele onderzoeken duiden erop dat loondiscriminatie bestaat (Kee 1993; Dagevos, Martens en Verweij, 1996; Dagevos, 1998; Zorlu 2002). Het gaat daarbij om indirecte discriminatie en niet om directe discriminatie. Zorlu (2002) constateert dat in vergelijking met andere allochtone groepen, vooral Marokkaanse mannen en vrouwen worden getroffen door ongelijke behandeling.

1.5 Discriminatie door werkgevers, collega's en door externen

Op het werk kunnen allochtonen door verschillende personen gediscrimineerd worden, zoals door hun werkgever, een collega of door een klant.

Werkgevers De afgelopen 20 jaar zijn verschillende onderzoeken verricht naar de attitudes van werkgevers ten aanzien van allochtonen. Op zich betekent het hebben van een negatief beeld over een etnische groep nog niet dat een werkgever discrimineert. Het is echter niet te vermijden dat negatieve beeldvorming een rol speelt bij de instroom, doorstroom en uitstroom van personeel.

Uit onderzoek van begin jaren tachtig komt naar voren dat er bij medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het aannamebeleid, een negatief beeld van allochtonen bestaat (Veenman, 1982; Ruebsaet en

Kropman, 1985). Veenman (1995) deed onderzoek onder werkgevers en personeelsfunctionarissen naar hun voorkeur voor werknemers uit diverse bevolkingsgroepen en naar hun bereidheid om werknemers uit deze groepen in dienst te nemen (Veenman, 1995). Respondenten werd gevraagd om zes etnische groepen te rangschikken op voorkeur. De volgorde liet zien dat de voorkeur uitgaat naar Spanjaarden, gevolgd door Surinamers, Molukkers, Turken, Joegoslaven en Marokkanen. De aannamebereidheid liet in grote lijnen een zelfde volgorde zien. Een kwart van de respondenten gaf aan slechts bepaalde groepen allochtonen te accepteren en daarbij zei tien procent helemaal geen allochtone werknemers in dienst te nemen. Onbekendheid met bepaalde etnische groepen bleek vaak ten grondslag te liggen aan negatieve beeldvorming. Uit recent onderzoek blijkt overigens dat de helft van de ondernemers een voorkeur heeft voor Oost-Europese arbeidskrachten omdat deze meer gemotiveerd zouden zijn en beter aansluiten bij de Nederlandse cultuur dan de al in Nederland aanwezige etnische minderheden (Motivaction, 2004).

Stereotiepe beeldvorming over etnische minderheden is een knelpunt bij het wervings- en selectiegedrag (Olde Monnikhof en Buis, 2001). De competenties van allochtone werknemers worden over het algemeen laag ingeschat door Nederlandse werkgevers. Dit wordt wederom voor een deel bepaald door onbekendheid met etnische minderheden.

Ook een onderzoek naar discriminatie van jonge allochtone werknemers bevestigt dat beeldvorming een belangrijke rol speelt (Kruisbergen en Veld, 2002). Zes procent van de werkgevers geeft aan dat zij een vacature niet zouden opvullen met een allochtoon en 18 procent zegt dit alleen te doen als er geen aanbod van autochtonen is. Bijna een kwart van de werkgevers neemt helemaal niet of bij voorkeur geen allochtonen aan. Deze afwijzende houding wordt bepaald door de negatieve beeldvorming over allochtone werknemers. Hoewel het idee over de arbeidsprestaties van allochtonen negatief blijft, zijn de recente ervaringen die een deel van de werkgevers heeft met jonge allochtone werknemers vrij positief.

Collega's Werknemers van buitenlandse afkomst worden ook op de werkvloer geconfronteerd met collega's die hen niet accepteren (Meerman, 1999). Tekenend is de situatie bij de politie waar, ondanks een multiculturaliseringsbeleid om meer allochtone agenten aan te trekken, veel allochtone politieagenten vertrekken door de sfeer op het werk (Sandfort & Van Wesenbeeck, 2000). Bij onderzoeken naar ongewenste omgangsvormen, zoals pesten en agressie, wordt vaak ook discriminatie bestudeerd. Uit deze onderzoeken blijkt dat 15% van de Nederlandse werknemers geconfronteerd werd met intimidatie (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden, 2003) en bijna 2% van de werknemers met lichamelijk geweld door collega's (TNO Arbeid, 2004).

Externen Naast de eigen werkgever en collega's, kan men ook te maken krijgen met discriminatie door klanten, patiënten of anderen buiten de organisatie. Werkgevers in een onderzoek van Sociale Zaken & Werkgelegenheid rapporteerden met name discriminatie door externen. In uiteenlopende sectoren (banken, uitzendbranche, schoonmaak en detailhandel) geven werkgevers aan dat hun klanten soms moeite hebben met de acceptatie van hun allochtone werknemers. *"Sommige gerenommeerde klanten zeggen dat ze een uitzendkracht willen die perfect Nederlands spreekt en de Nederlandse normen en waarden heeft."* Een respondent van een schoonmaakbedrijf: *"Mijn beste werknemers zijn allochtoon en nog heb ik klanten die niet willen dat allochtonen bij hun in het pand komen schoonmaken."*

1.6 Discriminatie waargenomen door werknemers zelf

Recentelijk heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de resultaten van het onderzoek, *'Etnische minderheden op de arbeidsmarkt; Beelden en feiten; belemmeringen en oplossingen'* bekend gemaakt. De zienswijze van de werkgevers dat discriminatie met name door derden (klanten) wordt veroorzaakt, wordt niet

door werknemers/werkzoekenden gedeeld. Van de 100 ondervraagden heeft eenderde naar eigen zeggen persoonlijk te maken gehad met discriminatie. Het betrof onder andere onterechte verwijzingen naar huidskleur of afkomst, het stelselmatig toebedeeld krijgen van de minder aantrekkelijke klussen, het zich meer moeten bewijzen en verantwoorden dan autochtone werknemers, het mislopen van promotie en sociale uitsluiting door collega's. Opvallend is dat in een aanzienlijk aantal van de gevallen er volgens de respondenten werd gediscrimineerd door de leidinggevenden. De ervaren discriminatie heeft bij een aantal respondenten geleid tot stress en een afnemende motivatie. Enkeligen gaven ook aan dat zij voorzichtiger werden met het doen van uitspraken. Eén respondent wijt zijn werkloosheid rechtstreeks aan discriminatie. Bijna tweederde van de respondenten is van mening dat zij het, als gevolg van discriminatie, moeilijk hebben om opnieuw werk te vinden.

Geen van de werkloze respondenten heeft melding gemaakt van de ervaren discriminatie bij een meldpunt. Wel hebben sommigen geprobeerd om het probleem aan te kaarten bij de leidinggevenden.³

Het onderzoek komt, hoewel beperkt, met zorgwekkende cijfers over discriminatie-ervaringen bij allochtone scholieren, werkenden en werkzoekenden:

- Meer dan de helft van de MBO-ers en HBO-ers (respectievelijk 59% en 54 %) heeft te maken gehad met discriminatie bij het zoeken naar werk en op de werkvloer.
- Bijna twee derde van de jongeren is van mening dat discriminatie op de arbeidsmarkt veel voorkomt en dat werkgevers een negatief beeld hebben van allochtone kandidaten. De MBO-ers zijn hiervan nog meer van overtuigd dan HBO-ers.
- Geen enkele scholier heeft actie ondernomen naar aanleiding van de ervaren discriminatie. Het gevoel overheerst dat er toch niets aan te doen is, maar ook speelt de angst om voor een zeurkous te worden aangezien hierbij een rol.
- Ruim eenderde van de werklozen en werkenden heeft wel eens discriminatie ervaren bij het zoeken naar werk of op de werkvloer. Niemand van de ondervraagden heeft hiervan melding gedaan.

³ Klaver, J. e.a. Etnische minderheden op de arbeidsmarkt; Beelden en feiten, belemmeringen en oplossingen, Amsterdam, april 2005

Hoofdstuk 2

Klachten en meldingen van discriminatie op het gebied van arbeid

2.1 Inleiding

In Nederland bestaat een wettelijk infrastructuur om discriminatie tegen te gaan maar ook om potentiële slachtoffers tegen de negatieve gevolgen van discriminatie te beschermen. Er zijn instanties waar men terecht kan voor klachten over discriminatie of voor ondersteuning en advies, met name de antidiscriminatiebureaus. Mensen kunnen een oordeel over hun zaak vragen bij de Commissie Gelijke Behandeling. Daarnaast kunnen werknemers die zich gediscrimineerd voelen op grond van ras en/of etnische afkomst ook de vakbond of de vertrouwenspersonen om advies vragen.

Hieronder wordt een beeld geschetst van de omvang waarin discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkvloer voorkomt. Er wordt hoofdzakelijk ingegaan op het aantal klachten dat bij antidiscriminatiebureaus (ADB's) en bij de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) binnenkomt. Aangenomen wordt dat deze aantallen slechts een topje van de ijsberg vormen van het werkelijk aantal discriminatie-incidenten.

2.2 Meldingen bij de Commissie Gelijke Behandeling

In de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) wordt het begrip ras ruim uitgelegd, wat in overeenstemming is met het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van elke vorm van rassendiscriminatie en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad. De term ras omvat tevens: huidskleur, afkomst en nationale of etnische afstamming.⁵ Uit een evaluatie van de AWGB blijkt dat tussen de 1,6 en 2 miljoen inwoners van 18 jaar en ouder in de periode 2003-2004 'discriminatie of ongelijke behandeling' heeft ervaren. Slechts een fractie van de slachtoffers gaat echter over tot het indienen van een verzoek om een oordeel. Verder bleek de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) wel bekend bij 79% van de slachtoffers, maar de evaluatie wees uit dat de helft van hen wist niet wat de commissie doet.⁶

Op jaarbasis komen bij de CGB circa 300 verzoeken binnen. In 2004 deed de CGB 61 uitspraken die betrekking hadden op de arbeidsmarkt, waarvan 38 op grond van ras, 7 op grond van godsdienst en 16 op grond van nationaliteit (CGB-jaarverslag 2004). Tabel 1 geeft het aantal oordelen weer die de CGB de laatste vier jaar in arbeidzaken heeft gegeven. Hoewel de aantallen fluctueren, is er op het terrein arbeid een aanzienlijke toename in 2004 van het aantal oordelen op grond van godsdienst en ras. Opmerkelijk daarbij is dat met inbegrip van andere terreinen zoals onderwijs en goederen en diensten, het *totale* aantal oordelen over ras in 2004 is afgenomen. De CGB wijt deze daling aan de angst voor victimisatie, emotionele drempels en de onbekendheid met de mogelijkheid om een klacht bij de CGB in te dienen.⁷ Daarnaast zijn het niet altijd kunnen herkennen van discriminatie en een gebrek aan vertrouwen dat er ook daadwerkelijk iets gedaan wordt met de melding, belangrijke oorzaken van onderrapportage.⁸

⁵ Commissie Gelijke Behandeling, oordeel 204-03. (Kamerstukken II, 1990/91, 22 014, nr. 3, p. 13 en vaste jurisprudentie van de Hoge Raad sinds HR 15 juni 1976, NJ 1976, 551, m.n. Van Veen)

⁶ Commissie Gelijke Behandeling, Het verschil gemaakt. Evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004, Utrecht: CGB 2005.

⁷ Commissie Gelijke Behandeling (2005) Het jaar 2004. Jaarverslag Commissie Gelijke behandeling 2004. Utrecht: Commissie Gelijke Behandeling, p. 4.

⁸ Klaver, J. e.a. *Etnische minderheden op de arbeidsmarkt*; Beelden en feiten, belemmeringen en oplossingen, Amsterdam, april 2005

Tabel 1.

Aantal oordelen per jaar (2001-2004) van de Commissie Gelijke Behandeling op het gebied van arbeid.

Discriminatiegrond	2001	2002	2003	2004
Ras	18	25	26	38
Nationaliteit	5	2	1	7
Godsdienst	1	18	8	16
Totaal (alle gronden)	150	204	166	179

Tot 2004 waren ras en nationaliteit samen met sekse de meest voorkomende discriminatiegronden waarover de Commissie vragen en verzoeken om oordelen ontving. Mede door de inwerkingtreding op 1 mei 2004 van de nieuwe gelijke behandelingswetgeving op grond van leeftijd en handicap/chronische ziekte, kwam hierin verandering. Nu zijn de meest voorkomende discriminatiegronden bij de CGB, leeftijd, sekse en handicap/chronische ziekte. In 2004 kwamen er 52 verzoeken binnen voor een oordeel over discriminatie op grond van ras. Van 48 oordelen die de CGB heeft uitgebracht, spelen 38 zaken zich af op het terrein van arbeid. Deze betreffen vooral de sectoren dienstverlening (12) en productiebedrijven (10). De CGB oordeelde in 21 gevallen dat er sprake was van verboden onderscheid.

In 2004 kwamen er zes nieuwe verzoeken binnen over discriminatie op grond van nationaliteit. De Commissie bracht in totaal elf oordelen op deze grond uit, waarvan in vier gevallen verboden onderscheid werd vastgesteld. De uitzend- en detacheringbranche (vier), horeca (twee) en het onderwijs (twee) zijn de sectoren waarin discriminatie op grond van nationaliteit het meest werd ervaren. De CGB ontving 37 nieuwe verzoeken om een oordeel op de discriminatiegrond godsdienst. Van de uiteindelijk 26 uitgebrachte oordelen, betrof het in 14 gevallen verboden onderscheid. Volgens het jaarverslag 2004 van de CGB wordt 89% van de oordelen op grond van ras opgevolgd. De opvolging van oordelen op grond van nationaliteit en godsdienst is ook hoog, respectievelijk 67% en 80%.

Uit onderzoek naar de werking van de AWGB blijkt dat relatief weinig mensen zeggen baat te hebben gehad bij de klachtbehandeling (Woldringh, 1999, p. 420 ev.). Tweederde van de slachtoffers met een voor hen positief oordeel, zegt profijt van de klachtbehandeling te hebben gehad. De helft van de klagers over discriminatie⁹ op het werk ondervindt nadelige gevolgen. Ruim een tiende van de klagers werkt nog bij zijn oude werkgever en heeft last van het hebben ingediend van een klacht. Daarnaast is meer dan eenderde van de klagers omwille van de klacht veranderd van werkgever. Met name in bedrijven met minder dan 50 werknemers ondervinden klagers de nadelige gevolgen. Voorts blijkt dat hoger opgeleiden vaker als gevolg van hun klacht ander werk hebben gezocht dan lager opgeleiden.

In ruim een derde van de zaken, ook in gevallen dat het oordeel nog niet was uitgesproken, werd gerapporteerd dat de wederpartij maatregelen had genomen naar aanleiding van de ingediende klacht. Er werden bijvoorbeeld gedragscodes of andersoortig beleid tegen ongewenst gedrag ingevoerd, een vertrouwenspersoon aangesteld of een klachtencommissie opgericht. Voor 61% van de wederpartijen was de klacht geen reden om een maatregel te nemen (Woldringh, 1999, p. 420 ev.)

Bij zaken over discriminatie op grond van ras gaat het volgens de CGB vaak om gevallen die moeilijk of niet meer (individueel) na te leven zijn. Dit komt omdat het leed al is geschied; de persoon in kwestie is al uit dienst of is niet aangenomen, de functie is reeds ingevuld of de verhoudingen zijn verstoord.¹⁰

⁹ Het gaat niet alleen om de discriminatiegrond ras en/of etnische afkomst maar ook om andere gronden.

¹⁰ Commissie Gelijke Behandeling, Het jaar 2004. Jaarverslag Commissie Gelijke Behandeling 2004. P. 14.

2.3 Meldingen bij de antidiscriminatiebureaus en meldpunten

In 2003 zijn door de antidiscriminatiebureaus en meldpunten in totaal 3.589 klachten over discriminatie geregistreerd. De meeste klachten (2.183) hadden betrekking op ‘discriminatie op grond van ras, afkomst of huidskleur’. Met betrekking tot de aard van de klachten worden vijf subcategoriën onderscheiden. ‘Omstreden behandeling’ en ‘vijandige bejegening’ zijn de meest voorkomende klachten. Bij omstreden behandeling gaat het om belemmeringen van de toegankelijkheid tot (of uitsluiting van) goederen, diensten en voorzieningen van instanties.

Discriminatie bij de toegang tot een arbeidsorganisatie is een voorbeeld van omstreden behandeling. Van vijandige bejegening is sprake wanneer er uitingen van opvattingen, gedragingen of daden jegens personen worden gedaan waarbij sprake is van een discriminatoir onderscheid en met als gevolg angst of ongenoegen bij het slachtoffer. Voorbeelden hiervan zijn beledigende of denigrerende uitlatingen of pestrijen met verwijzingen naar iemands afkomst. Bijna 20% (634) van alle geregistreerde klachten in 2003 hebben betrekking op de arbeidsmarkt. Deze omvat alle facetten van de arbeidsverhouding. De meeste klachten hebben te maken met discriminatie op de werkvloer (255). Daarnaast worden veelvuldig klachten ingediend ten aanzien van wervings- en selectieprocedures (148). Etnische herkomst is in tweederde van de gevallen de discriminatiegrond bij discriminatie gerelateerd aan de arbeid.¹¹

Het merendeel van de klachten die in 2004 bij de antidiscriminatiebureaus (ADB's) binnenkwamen, betroffen de arbeidsmarkt. Het percentage klachten op dit terrein schommelt de laatste jaren tussen de vijftien en twintig procent van het totaal. Samen met discriminatie in de woonbuurt, vormt discriminatie op de arbeidsmarkt de grootste categorie klachten. Zoals valt af te lezen in Tabel 2, omvat de arbeidsmarkt meerdere terreinen, zijn discriminatie bij ontslag, bemiddeling of arbeidsvoorwaarden. Klachten over omgang op de werkvloer, van verschillende aard, vormen duidelijk de grootste groep. Daaronder vallen onheuse bejegening, racistische grappen, intimidatie en zelfs geweld. De daders bevinden zich niet alleen onder collega's, maar ook onder leidinggevenden. Werknemers met een publieke of hulpverlenende

Tabel 2.
Aantal klachten over discriminatie op de arbeidsmarkt, geregistreerd bij de antidiscriminatiebureaus (2004)

Discriminatiegrond		Bemiddeling	Arbeidsvoorwaarden	Promotie/ doorstroom	Uitstroom/ ontslag	Werkvloer	Werving en selectie	Overig	Totaal
Ras	Aantal	18	24	13	39	143	62	15	314
	%	6	8	4	12	45	20	5	100
Nationaliteit	Aantal	1	0	0	0	1	7	0	9
	% ¹²								
Godsdienst	Aantal	1	4	2	7	22	24	2	62
	%	2	7	3	11	36	39	3	100

Bron: *Kerncijfers 2004*. Amsterdam/Rotterdam/Nijmegen: Landelijke Vereniging van Anti Discriminatie Bureaus (LVADB), Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR), Radboud Universiteit, 2005.

¹¹ Coenders, M., Silversmith, J. en Visser, J. (2004). *Kerncijfers 2003: Jaaroverzicht discriminatieklachten bij antidiscriminatiebureaus en meldpunten*. Amsterdam: Landelijke Vereniging Anti Discriminatie Bureaus.

¹² De aantallen zijn te klein om in percentages weer te geven.

functie hebben ook te maken met discriminatie door klanten en patiënten. Zoals Tabel 2 weergeeft, kwamen na klachten over de omgang op de werkvloer, de meeste klachten over toegang tot arbeid, bij werving en selectie. Voor de grond godsdienst is dat zelfs de grootste categorie. Voorbeelden van dergelijke klachten zijn moslima's die wegens het dragen van een hoofddoek menen te zijn afgewezen of kandidaten die menen op grond van hun buitenlandse achternaam niet uitgenodigd zijn voor een sollicitatiegesprek.

2.4 Werkelijke omvang van discriminatie

De cijfers van de Landelijke Vereniging van Anti Discriminatie Bureaus (LVADB) en van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) laten zien dat discriminatie van allochtonen op de arbeidsmarkt nog regelmatig voorkomt. De precieze omvang van de discriminatie op de arbeidsmarkt, maar ook op andere terreinen, is op basis van de beschikbare gegevens echter moeilijk in te schatten. Aangenomen wordt dat het aantal klachten dat bij de CGB en bij de antidiscriminatiebureaus en meldpunten binnenkomt, slechts een topje van de ijsberg vormt. Deze onderrapportage heeft verschillende oorzaken. De belangrijkste redenen zijn de onbekendheid met de klachtmogelijkheden en de verschillende klachtinstanties en het gebrek aan vertrouwen in een positieve afloop van een klachtbehandeling. Als laatste is het niet of moeilijk kunnen herkennen van discriminatie een van de belangrijkste oorzaken van onderrapportage. De werkelijke omvang van discriminatie is dus waarschijnlijk vele malen groter.

Hoofdstuk 3

Onderzoek onder slachtoffers van discriminatie op het gebied van arbeid

3.1. Inleiding

Het Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR) en het Europees Antiracisme Netwerk (EARN)¹³ hebben een onderzoek uitgevoerd om na te gaan hoe het vergaat met mensen die discriminatie op de werkvloer ervaren en hierover al dan niet over een klacht hebben ingediend.

3.2. Doel van het onderzoek

Doel van dit kleinschalige onderzoek is tweeledig. Enerzijds beoogt het onderzoek een beeld te krijgen van de klachten over discriminatie op de werkvloer op grond van ras en/of etnische afkomst. Hierbij is gekeken naar de aard van de klachten. Anderzijds is gepoogd te achterhalen wat de motieven van (vermeende) slachtoffers zijn om wel of geen formele klacht hierover in te dienen. Tevens is nagegaan wat de eventuele consequenties zijn voor slachtoffers die hebben geklaagd. Als laatste werd geprobeerd zicht te krijgen op de individuele en structurele voorwaarden die ertoe leiden dat mensen wel of geen klacht indienen.

In dit onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

- Hoe is het afgelopen met de concrete klacht? Werd er iets mee gedaan binnen het bedrijf? Wat gebeurt er met klagers nadat ze een klacht hebben ingediend bij een Anti Discriminatie Bureau en/of na een eventuele procedure bij de Commissie Gelijke Behandeling? Werken zij nog bij dezelfde werkgever/afdeling en in dezelfde functie? Hoe is de verhouding met de leidinggevenden/ collega's? Heeft het klagen persoonlijke /economische/ maatschappelijke gevolgen voor de klager gehad? Zo ja, welke?
- Waarom durven mensen wel of juist niet te klagen? Wat zijn daarbij de individuele motieven? Welke structurele voorwaarden binnen het bedrijf (beleid, opstelling vakbonden, OR-en, leidinggevenden, vertrouwenspersonen) zijn daarvoor nodig?
- Hoe kunnen slachtoffers van discriminatie op de arbeidsmarkt tegen victimisatie worden gewapend en weerbaarder worden gemaakt? Bieden bestaande wetgeving en beleid binnen arbeidsorganisaties op dit terrein voldoende bescherming?

3.3. Onderzoeksopzet

Het onderzoek is door het LBR gecoördineerd en in samenwerking met EARN en de antidiscriminatiebureaus (ADB's) uitgevoerd. Voor dit onderzoek is een begeleidingscommissie samengesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van het LBR, EARN en de ADB's.

¹³ EARN is een werkgroep van zwarte kaderleden van vijf verschillende FNV-bonden. EARN voert zelfstandig activiteiten uit in het kader van het bestrijden van institutioneel racisme op de arbeidsmarkt. Zij werkt hierbij nauw samen met zwarte kaderleden van andere Europese vakbonden.

Het betreft een verkennend onderzoek, waarin gebruik is gemaakt van face to face interviews met behulp van twee vragenlijsten.¹⁴ Eén lijst met vragen voor respondenten die een formele klacht hadden ingediend bij een klachtinstantie zoals een ADB, de Commissie Gelijke Behandeling (CGB), de vakbond of de rechter. Er is met name gekeken naar de externe klachtorganen. Interne klachtmogelijkheden zijn in het onderzoek meegenomen daar waar het ging om de gehele afhandeling van de klacht. In totaal zijn bij negen werknemers die een officiële klacht hadden ingediend interviews afgenomen. De tweede vragenlijst was ontworpen voor werknemers die met discriminatie geconfronteerd zeggen te zijn, maar daarover geen formele klacht hadden ingediend. Bij deze categorie geïnterviewden was het doel te achterhalen wat de redenen waren die hen ervan weerhielden om een klacht in te dienen. Onder deze groep zijn in totaal vijftien diepte-interviews afgenomen.

Er is gekozen voor de methode van diepte-interviews om meer inzicht te krijgen in de aard van discriminatie op de werkvloer. Het onderzoek heeft een explorerende opzet. Gezien de aantallen respondenten, zijn de resultaten niet zonder meer generaliseerbaar. De beschrijvende aard van het onderzoek heeft als doel een beter beeld te krijgen van hoe discriminatie op het werk wordt ervaren. Ook bij de gevolgen ervan en de redenen om een klacht over discriminatie in te dienen, staat het perspectief van het slachtoffer centraal. Het onderzoek beperkte zich tot discriminatie op de werkvloer op grond van ras en etnische afkomst. Hierbij kwamen met name voorvallen zoals bejegening, pesten, negeren, uitsluiting, arbeidsvoorwaarden, het wel of niet verlengen van een tijdelijk contract, aan bod. Een enkele keer betrof het incidenten van fysieke bedreiging of geweld. De interviews werden in de periode van half oktober 2004 tot eind februari 2005 afgenomen. Hierbij waren -met uitzondering van drie interviews - twee mensen aanwezig, waarvan een lid van de begeleidingscommissie. Van alle interviews, die ongeveer anderhalf a twee uur duurden, zijn achteraf verslagen gemaakt.

¹⁴ De vragenlijsten zijn als bijlage opgenomen.

Hoofdstuk 4

Uitkomsten van het onderzoek: discriminatie-ervaringen

4.1. Inleiding

Een deel van het onderzoek behandelde de aard van de gebeurtenissen die voor de geïnterviewden aanleiding waren om zich gediscrimineerd te voelen. Het gaat hierbij zowel om respondenten die een formele klacht indienden, als degenen die daarvan afzagen.

4.2. De aard van ervaren discriminatie

Hieronder volgt een overzicht van de verschillende gebeurtenissen op het werk die mensen als discriminatie ervaren. De verhalen en antwoorden van de geïnterviewden zijn geïnclassificeerd en verder onderverdeeld naar discriminatie door collega's, leidinggevende of door derden. Ter illustratie zijn onder een aantal classificaties, voorbeelden en letterlijke uitspraken uit de afgenomen interviews weergegeven.

Discriminatie door collega's

- Discriminatoire uitingen; bijnamen geven of de eigen naam verbasteren; beledigende grappen; nazi-terminologie gebruiken; opmerkingen over buitenlanders in het algemeen; conflicten met collega's door pesten en treiteren.
 - *“Er moet weer een Hitler aan de macht komen”.*
 - *Bijnamen als ‘mottenbal’ en ‘Bin Laden’.*
 - *Zwarte mensen op de afdeling werden ‘kachelpijp’ genoemd.*
 - *“Ik kan niet met jou werken. Wij hebben niet dezelfde culturele achtergrond.”*
 - *Een vrachtwagenchauffeur van Turkse afkomst krijgt van zijn collega's regelmatig de scheldwoorden kankermoslims en tyfus Turk naar zijn hoofd geslingerd. Bij de verkiezingen voor de OR waaraan hij meedeed, stond op het bord ‘terrorist’ en ‘grijze wolf’ geschreven op de plaats waar zijn foto zou komen te hangen.*
 - *“Zwarten zijn apen die in het bos horen”*
 - *“De tijd moet terugkomen dat witte mensen lekker op de bank zaten te luieren en zwarten op de grond lagen zodat blanken hun benen daarop konden strekken”.*
 - *“Het was vijf tegen een. Zodra de supervisor de kamer had verlaten, gooiden collega's met materialen en zeiden ze gemene dingen”.*
- Aanspreken met een zwaar Surinaams accent.
 - *Vrouw vraagt collega's op te houden met het maken van vervelende opmerkingen over haar Hindoeestaanse afkomst. Als ze koffie haalt wordt gevraagd of ze ook voor de bele familie heeft gebaald. Dezelfde opmerking als ze uit de voorraadkamer pennen/schrijfblokken pakt. Reactie van een collega op haar verzoek, een Surinaams accent nadoend: ga je dan als een big mama tekeer?”*
- Extra in de gaten houden en negatieve beoordelingen geven.
- In de schijnwerpers zetten; heel erg op de persoon letten.
 - *Er wordt door collega's heel erg op de vrouw (een secretaresse) gelet en de eventueel gemaakte fouten door haar worden erg vergroot. De vrouw werd vanwege dit meerdere keren overgeplaatst naar andere afdelingen.*
- Fysiek geweld toepassen.

- Een man wordt in aanwezigheid van de leidinggevende door een groep collega's met inpaktape op een palet vastgebonden. De groep aanschouwde, tot hun grote hilariteit, hoe de man zich uit zijn benarde positie probeerde te bevrijden.
- Negeren; niet betrekken bij werkprocessen; achterhouden van belangrijke informatie.

Discriminatie door werkgever / leidinggevende

- Conflict met leidinggevende; leidinggevende is (mede) de oorzaak van het conflict door te beledigen of te dreigen met het nemen van maatregelen.
 - *Leidinggevende tegen geïnterviewde naar aanleiding van haar klacht over discriminatie door collega's: "Als je nog een keer het woord discriminatie in de mond neemt, dan volgen er maatregelen!"*
 - *In een andere zaak zegt de leidinggevende tegen de klager: "Ik vind jou een hoop stront. Je bent bruin ook nog. Rot op naar je eigen land".*
 - *Leidinggevende neemt het de klager kwalijk dat hij een klacht bij een ADB heeft ingediend. Hij zou gek zijn en zich aanstellen. De geïnterviewde was uitgevallen in de ziektewet naar aanleiding van allerlei voorvallen op de werkvloer. Er wordt bedreigd met ontslag als hij niet weer snel aan het werk gaat en niet ophoudt met klagen."*
 - *Leidinggevende tegen een werknemer van Surinaamse afkomst: "Je hebt je kleur niet mee."*
- Passieve houding; geen actie ondernemen en niks doen met de klacht.
- Promotie mislopen of daarvoor niet in aanmerking komen op oneigenlijke gronden.
 - *Bij een sollicitatie naar de functie van secretaresse van de Raad van Bestuur werd de vrouw afgewezen omdat zij te vrolijk zou zijn. Ze solliciteerde nog een keer op deze functie toen die vrij kwam. Ze werd afgewezen omdat ze net bevallen was en de functie te veel van haar zou eisen.*
- Jarenlang tijdelijke contracten krijgen, bij functioneren naar tevredenheid van de organisatie.
 - *Man heeft vijf jaar lang op basis van tijdelijke contracten als invalkracht naar alle tevredenheid op een school gewerkt. Hij solliciteert op de functie van vaste kracht toen deze vacant kwam. De man wordt weliswaar aangenomen omdat hij als eerste in aanmerking moest komen maar moest al snel afloeiën wegen disfunctioneren.*

Discriminatie door derden

- Onheuse bejegening door derden, zoals een cliënt.
 - *Patiënt weigert geholpen te worden door balie medewerker met hoofddoek in een ziekenhuis: "Ik kom voor mijn ogen en niet voor het geloof."*

4.3 Samenvatting en analyse van de discriminatie-ervaringen

De meeste klachten hebben betrekking op bejegening door collega's en door de leidinggevende, zoals intimerend gedrag, het maken van beledigende en kwetsende opmerkingen, het geven van bijnamen (zeven gevallen), pesten en treiteren. Twintig geïnterviewden zeggen daar last van te hebben gehad.

Negeren, het niet serieus nemen, opdrachten niet aannemen en het niet betrekken bij werkprocessen worden door drie personen genoemd. Maar ook juist in de schijnwerpers zetten en extra letten op het doen en laten van de geïnterviewde wordt een aantal keren (drie keer) genoemd als oorzaak van het conflict.

Twee maal bestond het vermeende discriminatoire incident uit het mislopen van een promotie of is de persoon op oneigenlijke gronden daarvoor afgewezen. In het ene geval werd een minder ervaren

autochtone collega voor de functie aangenomen. De allochtone vrouw werd afgewezen met het argument dat ze te vrolijk was, wat niet zou passen bij de functie van directiesecretaresse. Bij een tweede poging werd ze wederom afgewezen. Dit keer met het argument dat de functie te veel van haar zou eisen. De vrouw was net terug van bevallingsverlof. Ze was geenszins van plan om minder te gaan werken. In het andere geval werd een man afgewezen omdat zijn Nederlands niet goed genoeg zou zijn. De man is hoog opgeleid en spreekt verschillende talen.

Discriminatie door een klant kwam één keer voor. Een patiënt weigerde zich te laten helpen door een hoofddoekdragende balie-medewerkster in een ziekenhuis.

In één geval was er sprake van discriminatie bij het niet aangaan van een vast contract, alhoewel de persoon in kwestie al vijf jaar als invalkracht bij die school werkzaam was. Op zijn functioneren was tot aan het moment dat hij solliciteerde naar een vaste aanstelling niks aan te merken. Hij werd wel aangenomen omdat hij als eerste in aanmerking kwam, maar onder de voorwaarde dat hij begeleiding zou krijgen. Als snel laat de school weten niet tevreden te zijn over zijn functioneren en wordt het dienstverband beëindigd.

In een ander geval was er sprake van fysiek geweld waarbij de persoon in kwestie door collega's en in aanwezigheid van de direct leidinggevende op een werktafel met inpaktape werd vastgeplakt. De groep aanschouwde tot hun grote hilariteit hoe de man zich uit zijn benarde positie probeerde te bevrijden.

In twee gevallen geven de geïnterviewden aan dat er sprake was van discriminatoir beleid. In het ene geval gaat het om een bedrijf die de instroom van mensen met een islamitische achtergrond naar vaste banen wilde 'beheersen'. Naar de mening van het bedrijf werken er te veel allochtonen waardoor het bedrijf het noodzakelijk achtte om aan beheersing van de instroom vanuit die groep, te hanteren. Afdelingshoofden die mensen voordroegen voor vaste functies werden op het hart gedrukt om daar rekening mee te houden en geen allochtonen meer en zeker geen moslims en hoofddoekdraagsters voor te dragen. De geïnterviewde weigert dit beleid uit te voeren omdat zij meent dat het een discriminatoir beleid is die mensen die zij wel geschikt achtte voor de functie op ontoelaatbare gronden moest uitsluiten. Ze klaagt daarover bij het management maar vindt geen gehoor. Uiteindelijk voelde zij zich gedwongen om ontslag te nemen. Hierna legt zij de zaak aan de Commissie Gelijke Behandeling voor. De Commissie stelt haar in het gelijk en komt tot het oordeel dat het beleid in strijd met de wet is.

In het andere geval geven twee geïnterviewden werkzaam bij dezelfde organisatie aan dat het beleid van de leidinggevende, die zelf van Surinaamse afkomst is, discriminatoir is. Deze man zou zich schuldig maken aan structurele discriminatoire en intimiderende bejegening. Zo hield hij de mening erop na dat je voor zwarte mensen en vooral voor Afrikanen aparte regels moest hebben en altijd een stok achter de deur moest houden. Volgens de geïnterviewden, zette hij collega's van diverse komaf tegen elkaar op. Daarnaast had de leidinggevende ook serieus overleg gevoerd met een aantal medewerkers over hoe instroom van blank personeel tegen te gaan. Klagen over discriminatie pareerde de Surinaamse leidinggevende door te wijzen op het feit dat hij zelf zwart is.

Discriminatie als combinatie van verschillende uitingsvormen

Hiervoor is een opsomming gegeven van de aard van de incidenten waarin de klachten ingedeeld kunnen worden. De scheidslijn tussen de verschillende uitingsvormen van discriminatie is echter niet zo scherp te trekken. Het in de schijnwerpers zetten kan bijvoorbeeld ook onder pestgedrag vallen. Tevens kan het negeren van collega's of het achterhouden van informatie ook gevoelens van onheuse bejegening bewerkstelligen. Daarbij is er in de meeste gevallen van discriminatie sprake van een zekere overlap waarbij de

geïnterviewde aangaf met meerdere uitingsvormen tegelijk te maken te hebben gehad. Zo ging een discriminatoire bejegening vaak gepaard met het maken van kwetsende opmerkingen, grappen en het geven van bijnamen.

Incidentele of structurele discriminatie?

De geïnterviewden gaven aan dat de meeste voorvallen niet incidenteel waren. Het merendeel (twintig gevallen) kwam volgens de respondenten vaker voor. Het ging dus meestal niet om een eenmalige gebeurtenis, maar er is eerder sprake van structurele discriminatie. Enkele (drie gevallen) geven zelfs aan dat het de normale gang van zaken was binnen het bedrijf of dat het bij de bedrijfscultuur hoorde.

Kunnen we spreken van discriminatie?

Ten behoeve van het onderzoek is gezocht naar gevallen waarbij vaststond dat er sprake was van discriminatie op de werkvloer. Soms leek een voorval echter onterecht als discriminatie te zijn bestempeld. Op basis van verstrekte gegevens hebben de onderzoekers in enkele gevallen onvoldoende aanwijzingen kunnen vinden die op discriminatie duiden. In drie beschreven voorvallen waarin de geïnterviewden meenden gediscrimineerd te zijn, kon er geen discriminatoire aspect worden vastgesteld. Wel staat vast dat het genoemde arbeidsconflict is ontstaan door de manier van leidinggeven of de bejegening van de persoon. In één geval oordeelde de Commissie Gelijke Behandeling dat er geen sprake was van discriminatie in het voorval zelf, maar achtte de bejegening wel in strijd met de Algemene wet gelijke behandeling omdat de werkgever de klachten van de werknemer niet serieus had genomen en niet adequaat had onderzocht.

In een ander geval was er sprake van een conflict met de leidinggevende die de gewoonte had om met de wijsvinger naar werknemers te wijzen en tegen ze te schreeuwen. De klager gaf de leidinggevende te kennen dat hij niet op die manier wenst aangesproken te worden. Aan de andere kant was hij zelf ook niet makkelijk in de omgang. Zo stelt hij elke opdracht of instructie van de leidinggevende ter discussie en voelt zich vaak verongelikt. Ook erkent de klager zelf dat hij een opvliegend karakter heeft. Op een gegeven moment raken ze in een handgemeen. Uiteindelijk wordt er tegen de klager aangifte gedaan en krijgt hij een taakstraf opgelegd.

In het derde geval was er sprake van een reorganisatie bij een arbeidsorganisatie. Hierdoor moesten een aantal werknemers afvloeien. Bij de groep mensen die overbodig werden geacht, waren allochtonen niet oververtegenwoordigd, integendeel zelfs. Ook de klaagster zelf erkent uiteindelijk dat ze eigenlijk meer ontevreden is over de reorganisatie en het verlies van haar baan dan dat er bij de ontslagen sprake zou zijn van discriminatie.

Hoofdstuk 5

Uitkomsten van het onderzoek: klagen over discriminatie & de gevolgen

5.1. Inleiding

Een deel van het onderzoek behandelde het indienen van een officiële klacht en de verwachte en waargenomen gevolgen ervan. Het gaat hierbij zowel om respondenten die een formele klacht indienden, als degenen die daarvan afzagen. Hieronder volgt als eerste een overzicht van waar (vermeende) slachtoffers hun beklag doen. Daarna worden de interne klachtregelingen binnen arbeidsorganisaties behandeld. Vervolgens worden de redenen van de geïnterviewden beschreven waarom zij besloten om wel of geen officiële klacht in te dienen. Tevens komen de gevolgen van het klagen voor de slachtoffers aan bod, waaronder victimisatie. Daarna wordt ingegaan op de tevredenheid van de geïnterviewden over de afhandeling van hun klacht en als laatste wordt de rol van de leidinggevende besproken.

5.2. Waar wordt geklaagd?

In eerste instantie wendden de meeste geïnterviewden zich tot de direct leidinggevende. Van de respondenten die uiteindelijk geen officiële klacht indienden, hebben er zeven het voorval bij de leidinggevende gemeld. Ook van formele klagers doen er zeven als eerste beklag bij de leidinggevende. Acht van de vijftien respondenten die geen officiële klacht indienden benaderen de bond. Bij de formele klagers zijn er vier geïnterviewden die hulp zoeken bij de bond. In vier gevallen wisten de klagers via het antidiscriminatiebureau (ADB) ook de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) te vinden.

Er bleek in sommige gevallen een accumulatie van klachtmogelijkheden, doordat mensen verschillende wegen bewandelen. Een vermeend slachtoffer kan gebruik maken –al dan niet tegelijkertijd- van verschillende klachtmogelijkheden. Zo kan eerst intern een klacht ingediend worden bij de leidinggevende, bij een vertrouwenspersoon of klachtencommissie, en vervolgens extern de klacht aan een ADB, CGB of rechter voorgelegd worden.

In één geval verbood het management de geïnterviewde om een officiële klacht bij de klachtencommissie in te dienen. Het vermeende slachtoffer had wel een gesprek met de klachtencommissie, maar uiteindelijk de zaak niet voorgelegd. Hij had enige twijfels wat betreft de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de klachtencommissie. In de commissie zaten directe collega's van het slachtoffer.

Het merendeel, zowel diegenen die een formele klacht indienden als diegenen die uiteindelijk geen officiële klacht indienden, weet de weg naar de bond te vinden. Het hoge aantal meldingen bij de bond kan liggen aan het feit dat de respondenten die geen officiële klacht indienden via het Europees Antiracisme Netwerk (EARN) bestaande uit zwarte vakbondskaderleden, zijn geworven. Van de formele klagers heeft iedereen bij het ADB geklaagd. Twee van de respondenten die geen officiële klacht indienden, hebben hun zaak wel bij het ADB gemeld (maar er uiteindelijk geen formele klacht van gemaakt).

Opvallend is dat bijna de helft van de respondenten die uiteindelijk geen formele klacht indienden wel melding heeft gemaakt van discriminatie bij de leidinggevende. Deze melding werd door henzelf en ook door de leidinggevende niet gekwalificeerd als een officiële klacht. Een leidinggevende of eerder gezegd werkgevers, hebben de plicht jegens hun ondergeschikten om te zorgen voor een discriminatievrije werkplek of hiernaar onderzoek te doen. In de onderzochte gevallen in het huidige onderzoek is echter nauwelijks actie ondernomen door de leidinggevende. In veel gevallen was de leidinggevende juist de oorzaak van het conflict of de vermeende dader over wie geklaagd werd (zie ook de paragraaf over de rol van de leidinggevende).

Opmerkelijk is ook dat acht van de vijftien respondenten die uiteindelijk geen officiële klacht indienden zich wel tot de bond wendt voor hulp. Ook dit wordt door de respondenten niet als een officiële klacht gezien. De bond werd in vijf van de acht gevallen benaderd omdat er ontslag dreigde en in twee gevallen voor advies en hulp bij het ontstane arbeidsconflict. In de casus waarin een patiënt weigert zich te laten helpen door een hoofddoekdragende balie-medewerkster, maakte deze laatste hier slechts melding van bij de bond.

5.3. Gebruik van interne klachtenregeling

Acht van de negen klagers waren op de hoogte van een interne klachtenregeling bij de arbeidsorganisatie. De helft heeft daar ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Zeven van de vijftien respondenten die geen officiële klacht indienden waren niet bekend met het bestaan van een klachtenregeling. Twee geïnterviewden die wel op de hoogte waren, maakten geen gebruik van de klachtenregeling. Drie respondenten wisten niet of hun organisatie wel of geen klachtenregeling heeft. In één geval beschikte de organisatie, volgens de geïnterviewde, niet over een klachtenregeling.

In één geval werd vermeld dat de organisatie weliswaar een klachtenregeling heeft, maar dat niemand daar een beroep op durfde te doen. Je werd volgens de geïnterviewde na het melden van een klacht namelijk 'hard aangepakt'. Een veilig gevoel is echter een onontbeerlijke voorwaarde voor een effectieve klachtenregeling. Werknemers zullen niet zo snel een beroep doen op een bestaande klachtenregeling, als zij zich niet veilig genoeg voelen of het gevoel hebben dat het klagen over misstanden uiteindelijk zal leiden tot nog meer problemen.

Richtlijnen voor een interne klachtenregeling van de Commissie Gelijke Behandeling

De vaste lijn in de oordelen van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) bepaalt dat een werkgever niet alleen erop moet toezien dat zijn medewerkers zich onthouden van discriminatie, maar ook dat hij/zij klachten over discriminatie zorgvuldig behandelt en passende maatregelen treft ter voorkoming of bestrijding daarvan.¹⁵ Volgens de richtlijnen van de CGB houdt een zorgvuldige klachtenbehandeling in dat een deugdelijk onderzoek wordt verricht waarbij het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast en waarbij een onpartijdige en onafhankelijke deskundige klachtenbehandelaar betrokken is. Het houdt ook in dat de klacht voortvarend en vertrouwelijk wordt behandeld en dat klager en beklagde op de hoogte worden gesteld van de resultaten van het onderzoek en de eventueel te treffen maatregelen.

In een zaak waarbij de werkgever pas ter zitting melding maakte van de maatregelen die getroffen zijn tegen de beklagde, oordeelde de Commissie dat in strijd met de wet is gehandeld door de klaagster bij de klachtbehandeling niet op de hoogte te houden van de conclusies en de genomen maatregelen naar aanleiding van haar klacht.¹⁶

De CGB doet gewoonlijk een aanbeveling voor het invoeren van een klachtenregeling voorzover deze nog niet aanwezig is binnen de organisatie. Het hebben van zo'n klachtenregeling bevordert volgens de Commissie de objectiviteit en transparantie van de klachtenbehandeling.¹⁷

¹⁵ Zie bijvoorbeeld CGB-oordeel 2000-34, 2004-128, 2004-87 en 2004-114.

¹⁶ CGB-oordeel 2004-155.

¹⁷ Commissie Gelijke Behandeling, *Het verschil gemaakt*; Evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004, Utrecht 2005, p. 49. Zie ook CGB-oordeel 2003-67.

De CGB heeft een aantal criteria geformuleerd waaraan een klachtenregeling zou moeten voldoen:

- De klachtenregeling moet inzichtelijk zijn; het bestaan en de inhoud van de regeling moet bekend zijn bij potentiële klagers en beklaagden.
- De regeling bevat de werkwijze en termijnen.
- De regeling geeft duidelijkheid over hoe de zorgvuldigheidseisen zijn uitgewerkt.

Volgens de commissie levert een onzorgvuldige klachtenbehandeling op zich zelf geen onderscheid op. Het kan echter strijdig zijn met de gelijke behandelingswetgeving als een werkgever zijn wettelijke verplichting om bescherming te bieden tegen discriminatie niet is nagekomen.¹⁸ Daar komt bij dat de Commissie het onderzoek naar de vraag of de klacht zorgvuldig is behandeld als een middel gebruikt om vast te stellen of er onderscheid is gemaakt.¹⁹

5.4. Redenen om wel of niet te klagen

De motieven waarom respondenten besloten om wel of niet te klagen en een officiële klacht in te dienen, lopen uiteen. Hieronder volgt een overzicht.

Redenen om te klagen

- De maat was vol.
- Checken bij het ADB of datgene wat de klager is overkomen inderdaad discriminatie betreft.
- De overstap naar externe klachtmogelijkheden werd gemaakt, omdat de klacht intern niet serieus werd genomen, niet zorgvuldig werd afgehandeld of dat het probleem niet werd opgelost.
- Einde maken aan discriminatie of aan de wantoestanden.
- Opeenstapeling van wantoestanden op het werk en discriminatie was de druppel die de emmer deed overlopen
- Er dreigde ontslag of omdat de organisatie een ontslagprocedure had gestart bij de rechter
- Omdat gebeurtenissen op het werk veel invloed hadden op het privé-leven en op de eigen gezondheid
- Gelijk halen
- Onrechtmatig behandeling en geschaad in de eigenwaarde
- Organisatie moet de fout erkennen en dient zich te realiseren dat datgene wat zij doet niet door de beugel kan en de organisatie terecht laten wijzen door de Commissie Gelijke Behandeling
‘de organisatie een lesje leren’, ‘de arrogante houding van de organisatie afstraffen’
- Victimisatie als reden om extern te klagen
- Verontwaardiging
‘de hele gang van zaken had niks te maken met mijn functioneren en mijn professionaliteit maar met mijn huidskleur en mijn vrouw zijn’
- Intern geklaagd, omdat dat de procedure was
- Discriminatie is wettelijk verboden
- Vanwege de gevolgen van discriminatie
‘je bent psychisch kapot gemaakt. Je bent het zat en kan niet meer’ en ‘mensen werden kapot gemaakt’ en ‘nu moest ik iets doen omdat de angstcultuur zich tegen mij keerde’

¹⁸ Zie CGB-oordeel 2004-114.

¹⁹ Commissie Gelijke Behandeling, *Het verschil gemaakt*; Evaluatie AWGB en werkzaamheden CGB 1999-2004, Utrecht 2005, p. 49.

Redenen om geen formele klacht in te dienen

- Niet bekend met de klachteninstanties en de klachtmogelijkheden (meest genoemd argument)
- Herkende het voorval niet als discriminatie
- Men vertrouwde op de eigen vaardigheden om het probleem op te lossen
'de eigen zaakjes zelf regelen en niet over je heen laten lopen'
- Klagen wordt belet door leidinggevende/personeelszaken en kan leiden tot maatregelen tegen betrokkenen
- Door privé-omstandigheden, o.a. familieproblemen
- Probleem liever intern oplossen, al dan niet gebruikmakend van interne klachtmogelijkheden
- De 'dader' was iemand van buiten de werkorganisatie zelf
- Niet bij stil gestaan en is nooit bij de persoon opgekomen om een klacht in te dienen
- Mee leren leven en meegaan in de stroom bij wijze van overlevingsstrategie
- Het proces is te snel gegaan
'voor je het weet zit je midden in een ontslagprocedure bij de rechter'
- Bang voor de gevolgen voor zichzelf en/of collega's
- Bang voor victimisatie
'bang om in de toekomst door leidinggevende benadeeld te worden';
- Relatie met leidinggevende en collega's niet verder willen verslechteren
- Bewijs voor discriminatie is moeilijk te leveren.

De motieven die leiden tot het afzien van het indienen van een officiële klacht, kunnen zoals we hierboven gezien hebben liggen in de persoonlijke sfeer zoals het hebben van familie- of daarmee samenhangende problemen tot het niet herkennen van het discriminatoire aspect in de voorvallen. Men ziet ook af van het indienen van een klacht omdat verwacht wordt dat dat vergaande consequenties kan hebben voor de persoon waarbij soms gevreesd wordt voor het verliezen van de baan, het verergeren van de situatie en het verslechteren van de relatie met de leidinggevende of met collega's.

Onbekendheid met de klachtmogelijkheid en klachtregelingen is ook een belangrijke oorzaak voor het niet indienen van een klacht. Meer bekendheid geven aan de bestaande klachtmogelijkheden blijkt hier hard nodig. Van belang daarbij is ook dat er binnen de organisatie voorwaarden gecreëerd worden om veilig te kunnen klagen.

Zorgwekkend is de rol die sommige leidinggevers spelen, waarbij de klager wordt belet dan wel ontmoedigd om een officiële klacht in te dienen. Ernstig zijn ook de gevallen waarbij de leidinggevende dreigt met maatregelen als de klager volhardt in de klacht en de voorvallen blijft kwalificeren als discriminatie.

Opvallend is dat bij de redenen om af te zien van het indienen van een formele klacht, niemand het motief noemt dat klagen zinloos zou zijn. Deze reden wordt in eerdere onderzoeken vaak vermeld als een van de belangrijkste redenen voor het niet melden van de klacht. In het huidige onderzoek werd wel de angst voor de negatieve gevolgen van het klagen genoemd als motief.

De redenen die leiden tot het indienen van een officiële klacht variëren ook. Hierbij wordt een sterke drang waargenomen bij de respondenten om op te treden tegen het onrecht dat door discriminatie wordt ervaren. Deze categorie respondenten wordt gedreven door de norm dat discriminatie verboden is en dat de behandeling die zij ondergingen onrechtmatig en onrechtvaardig was. Discriminatie is niet geoorloofd. Een discriminatie-ervaring heeft veel effect op de levenssituatie van de slachtoffers. Naast op emotioneel en op gezondheidsvlak, raakt het hen meestal ook op financieel en sociaal gebied. Sommigen voelen zich door het voorval simpelweg op de proef gesteld. Zij geven aan dat hun incasservermogen op een gegeven

moment een limiet heeft bereikt. Ze kunnen het er niet meer bij hebben en proberen met klagen een einde aan de discriminatoire gedragingen te maken.

5.5 Gevolgen van het klagen over discriminatie

Het aantal discriminatieklachten dat geregistreerd wordt door meldpunten en antidiscriminatiebureaus (ADB's) en dat aan de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) wordt voorgelegd, vormen slechts een topje van de ijsberg. Het is dus zeker geen graadmeter voor de daadwerkelijke mate waarin discriminatie voorkomt. Het uitblijven van klachten kan verschillende oorzaken hebben. Zo is de verwachting over de gevolgen die het klagen met zich mee kan brengen, een belangrijke reden om af te zien van het indienen van een klacht. Welke gevolgen hebben de respondenten ondervonden van discriminatie? Wat waren de consequenties voor de slachtoffers van het indienen van een klacht? Welke gevolgen hebben diegenen ondervonden die afzagen van een officiële behandeling van hun klacht?

Alle negen respondenten die een officiële klacht hebben ingediend bij het ADB, bij de bond of bij de CGB, werken niet meer in de functie waar de discriminatie zich voordeed. Drie respondenten hebben zelf ontslag genomen. De redenen om te vertrekken liepen uiteen. De werkomgeving vond men niet prettig meer of de situatie was niet langer werkbaar. Men voelde zich gekwetst en vernederd. In vier gevallen was de arbeidsverhouding via de rechter ontbonden, al dan niet met toekenning van een schadevergoeding. In één geval werd met wederzijds goedvinden de arbeidsovereenkomst beëindigd en een afkoopsom toegekend. In een ander geval verliep de overeenkomst van rechtswege omdat het een tijdelijke arbeidsovereenkomst voor twee jaar betrof. De betrokkene heeft gedurende die twee jaar in een reïntegratietraject gezeten in afwachting van een nieuwe functie die hem door de werkgever was toegezegd.

De gevolgen van discriminatie bij respondenten die *geen* officiële klacht indienden waren anders. Vier van de respondenten hebben door tussenkomst van de rechter met ontslag te maken gehad. Dit ontslagverzoek van de werkgever was de reden om geen gebruik te maken van een klachtmogelijkheid. Hiervoor was ook geen tijd en ruimte, omdat het proces, volgens de betrokkenen, zo snel verliep en zij geconfronteerd werden met een ontslagprocedure bij de rechter. In deze gevallen werd dan de vakbond of een advocaat ingeschakeld voor juridische bijstand.

In drie gevallen was er sprake van een of meerdere overplaatsingen naar een andere afdeling. Twaalf respondenten kregen gezondheidsproblemen in de periode dat zij met discriminatie op de werkplek werden geconfronteerd. Tien van hen ziet een duidelijk verband met de discriminerende bejegening. De Arbo-dienst richtte zich in zes gevallen niet op de oorzaken van de ziekte, de discriminerende bejegening. Een respondent was overigens wel tevreden over de steun van de Arbo-dienst. In zes gevallen is geen informatie beschikbaar over de rol van de Arbo-dienst.

Een geïnterviewde geeft aan dat het incident geen gevolgen had voor de werksituatie. De vrouw in kwestie klaagt er echter wel over dat de leidinggevende geen actie ondernam na haar melding van het incident, waarbij een patiënt in een ziekenhuis weigert zich te laten helpen door een hoofddoekdragende baliemedewerkster. Als mogelijke interventie, stelde zij zelf een cursus voor over omgang met lastige cliënten. Verder geeft de vrouw aan dat het incident wel een grote impact op haar heeft gehad.

Vier respondenten rapporteerden de volgende consequenties te hebben ervaren:

- Een onprettige werksfeer
- Dat zij sinds het voorval extra in de schijnwerpers zijn komen te staan en dat er extra op hen werd gelet

- Dat er getwijfeld werd aan de oprechtheid van hun ziekmelding
- Dat het normaal werken onmogelijk werd gemaakt
- Het mislopen van een promotie.

Tenslotte noemen de geïnterviewden een aantal andere belangrijke gevolgen, die hiervoor niet aan de orde zijn geweest, zoals:

- Zwaar psychisch leed (een aantal respondenten staan onder behandeling van een psycholoog of psychiater)
- Er financieel op achteruitgaan, dit geldt zeker voor respondenten die hun baan verloren
- Schaamtegevoel vanwege het niet meer hebben van een baan
- Ziekte (sommigen belanden in de ziektewet direct na het voorval)
- Vertrouwen kwijt in de omgeving en in de samenleving (een respondent besloot om die reden definitief met zijn gezin terug te keren naar het land van herkomst)
- Slachtoffer te zijn van een machtsspelletje
- Begrijpt niet waarom niemand op de werkvloer het voor het slachtoffer opnam
- Stress, overspanning, depressiviteit
- Een aanslag of grote invloed op het privé-leven (een vrouwelijke respondent meldt dat ze een miskraam had gehad)
- Woede en boosheid (een respondent verklaarde dat hij door het onrecht dat hem is aangedaan soms moordneigingen en wraakgevoelens koestert jegens zijn voormalige leidinggevende)

Victimisatie

Een klager over discriminatie mag *geen nadeel* ondervinden van dat klagen. Hetzelfde geldt voor degene die hem of haar daarbij ondersteunt en bijstaat. De Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) beschermt tegen benadeling van en represailles gericht op een persoon die over discriminatie heeft geklaagd of bijstand heeft verleend aan iemand die dat gedaan heeft. Of de klacht wel of niet terecht is, doet daarbij niet terzake.

Artikel 8

1. *Beëindiging van de arbeidsverhouding door de werkgever in strijd met artikel 5, wegens de omstandigheid dat de werknemer in of buiten rechte een beroep heeft gedaan op artikel 5 of terzake bijstand heeft verleend, is vernietigbaar.*
2. *Onverminderd hoofdstuk 8 van de Algemene wet bestuursrecht, vervalt twee maanden na de beëindiging van de arbeidsverhouding de bevoegdheid van de werknemer een beroep te doen op de vernietigingsgrond, bedoeld in het eerste lid. Artikel 55 van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.*
3. *Een rechtsvordering in verband met de vernietiging verjaart door verloop van zes maanden na de dag waarop de arbeidsverhouding is geëindigd.*

Artikel 8a

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

In vijftien gevallen heeft de bedrijfsleiding actie ondernomen tegen de klager. Bij zeven respondenten was dit niet het geval. De verwachte negatieve reactie van de bedrijfsleiding is vaak ook de reden om geen klacht in te dienen.

Alle klagers hebben na het doorlopen van de interne en externe klachtmogelijkheden hun baan verloren. In één geval heeft betrokkene besloten om definitief met zijn gezin terug te keren naar zijn land van herkomst. Het betreft een academicus die een ingenieuropleiding aan de landbouwuniversiteit in Wageningen heeft voltooid en in dienst was van de rijksoverheid. De wettelijke bescherming tegen victimisatie blijkt in de hier besproken gevallen een dode letter te zijn en bovendien weinig effectief. Een arbeidsverhouding heeft weliswaar een sterk persoonlijk karakter waardoor een verstoorde arbeidsrelatie om welke reden dan ook vaak leidt tot het beëindigen van die relatie. Dit laat echter onverlet dat de zwakke partij – de werknemer - meer bescherming verdient, die in de praktijk ook daadwerkelijk geboden zou moeten worden.

Bij discriminatiezaken moeten de slachtoffers vaak wijken en doen zij pas een beroep op een ADB of CGB als het conflict zich al in een vergevorderd stadium bevindt. In de hier behandelde klachten heeft de bedrijfsleiding in geen enkel geval maatregelen getroffen om het slachtoffer te beschermen tegen de daders van discriminatie. In dertien gevallen was er volgens de klager sprake van een actieve of passieve discriminatie door de leidinggevende zelf. Slachtoffers weten vaak niet waar ze kunnen aankloppen voor hulp en voor voorlichting.

Het hebben geklaagd wordt een probleem voor de klager

Uit de interviews blijkt dat het klagen over discriminatie ongewenste effecten kan hebben. Het indienen van een klacht wordt in een aantal gevallen een probleem voor de klager zelf.

Hieronder volgen voorbeelden van de reacties op een discriminatieklacht, met name van leidinggevendenden.

- Een leidinggevende tegen een klaagster: “*Als je het woord discriminatie nog een keer in de mond neemt dan volgen er maatregelen*”.
- De klager moet zich wat assertiever opstellen en zelf wat meer initiatief nemen en proberen het probleem zelf met de collega's op te lossen. Terwijl de klacht juist ging over het feit dat collega's weigeren met hem samen te werken. Hij werd genegeerd of overgeslagen bij teamoverleg. Alhoewel hij aanspreekpunt was bij een bepaald project wordt er direct contact opgenomen met de cliënt zonder overleg met hem.
- De klaagster wordt als een lastpost gezien en wordt vaak overgeplaatst als oplossing voor het probleem van pesten door collega's.
- Klager wordt als lastig gezien die men liever weg ziet gaan.
- Er wordt bedreigd met het nemen van maatregelen tegen klaagster als ze door zou gaan met het klagen over discriminatie.
- Een manager verklaarde tegen de klager dat hij gek was en dat er helemaal geen sprake was van discriminatie. Klager had het ADB ingeschakeld, aangifte gedaan bij de politie en een klacht ingediend bij de CGB. De laatste oordeelde dat de werkgever in strijd met de gelijke behandelingswetgeving handelde door de klacht over discriminatie niet adequaat te onderzoeken en af te handelen.
- Extra letten op de klager en twijfelen aan ziekte bij ziekmelding.
- In plaats van de klacht te onderzoeken wordt klager zelf onderwerp van onderzoek en wordt hij op

non actief gesteld en uiteindelijk ontslagen. Collega's wordt onder meer gevraagd hoe hij functioneert.

- Klaagster wordt aangesproken op haar houding en de incidenten waarover zij geklaagd heeft, worden in haar dossier opgenomen. Zij krijgt daardoor het gevoel alsof zij het probleem veroorzaakt heeft. Zij moet zelf met oplossingen komen zoals het voorstel om te verhuizen naar een andere werkkamer.
- Na het klagen wordt het functioneren ter discussie gesteld. Leidinggevende verbiedt de klaagster om met anderen over haar klacht te praten. Uiteindelijk heeft zij toch bij PZ geklaagd wat haar niet in dank wordt afgenomen door haar leidinggevende. Klaagster krijgt twee weken de tijd om zich te bewijzen en het beschadigde vertrouwen (door te klagen) te herstellen.
- Klagen over discriminatoir personeelsbeleid: klaagster werd als lastig gezien en niet loyaal aan het bedrijf. Ze heeft uiteindelijk zelf ontslag genomen.
- Na het klagen wordt gekeken of binnen de organisatie een andere functie voor de klager te vinden is. Hij is uiteindelijk op non-actief gesteld totdat zijn arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd afliep. CGB concludeert dat er onderscheid is gemaakt.
- Het slachtoffer en niet de dader krijgt zowel van de vakbondsjurist als de advocaat die hij later in de arm neemt, het advies om maar weg te gaan bij de organisatie omdat de sfeer te vijandig werd en de pesterijen en treiterijen door leidinggevende aanhielden. De organisatie verklaarde bereid te zijn om mee te werken aan de beëindiging van de arbeidsverhouding en biedt bovendien een afkoopsom aan.

In 16 van de 24 gevallen is gebleken dat de klacht gereduceerd wordt tot een zelf op te lossen probleem van de klager. Terwijl de gelijke behandelingswetgeving bepaalt dat de klager geen nadeel mag ondervinden van het klagen over discriminatie, zijn de ervaringen van de respondenten tegengesteld. Ook klachten die, na onderzoek, ongegrond blijken, mogen de klager niet worden aangerekend. De praktijk is zoals uit het voorgaande blijkt anders. De leidinggevendenden reageren meestal verwijtend en leggen het probleem bij het slachtoffer zelf. Zij gaan meestal niet over tot het instellen van een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. In sommige gevallen wordt zelfs gedreigd met het treffen van maatregelen tegen de klager als deze volhardt in de klacht.

In de beschreven cases wordt de zorgplicht die werkgevers hebben ten aanzien van hun ondergeschikten wat betreft een zorgvuldige afhandeling van klachten over discriminatie en het instellen van een adequaat onderzoek, niet nageleefd.²⁰ De leidinggevendenden en daarmee de werkgever (als de eindverantwoordelijke) schieten daarin duidelijk tekort.

5.6 Tevredenheid t.a.v. de gehele klachtenafhandeling

De tevredenheid over het verloop van de totale klachtenafhandeling hangt tot een zekere mate af van het resultaat van die procedure. Hierbij dient opgemerkt te worden dat bij de vragen over de tevredenheid over de totale afhandeling van de klachten niet alle respondenten zich expliciet hebben uitgesproken over alle onderdelen die aan de orde zijn geweest.

²⁰ Zie bijvoorbeeld CGB-oordeel 2000-34, 2004-128, 2004-87 en 2004-114.

Interne klachtenafhandeling

Uit het onderzoek komt naar voren dat de interne klachtenafhandeling door de leidinggevende en de organisatie zelf over het algemeen als negatief beoordeeld worden. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat er niks met zijn of haar klacht is gedaan. Volgens hen hebben de leidinggevende en de organisatie geen actie ondernomen naar aanleiding van het klagen. In geen enkel geval heeft de interne klachtenprocedure geleid tot maatregelen ter bescherming van de klager. Daarnaast werden ook geen acties ondernomen tegen de daders van het discriminatoire gedrag of maatregelen ingesteld om discriminerende bejegening in de toekomst te voorkomen. Over een eventueel antidiscriminatiebeleid binnen de organisatie rapporteren 21 klagers dat ze daarmee onbekend zijn, niets van hebben gemerkt of dat deze volgens hen niet bestaat. Verder vermeldden 18 respondenten dat de klachtenprocedure of vertrouwenspersoon van de organisatie geen of eerder een negatieve rol speelden, of dat de interne procedure geen concreet effect had. In enkele gevallen gaven vertrouwenspersonen wel advies aan klagers, maar werden er verder geen stappen ondernomen binnen de organisatie. Een aantal klagers gaf aan bang te zijn voor baanverlies als zij een interne klacht in zou dienen, ofwel werd aan hen meegedeeld door het management dat het indienen van een klacht negatieve consequenties zou hebben. Dit is een kwalijke zaak omdat werkgevers verplicht zijn om klachten adequaat te onderzoeken en indien nodig maatregelen te treffen.

Eigen handelen

Over het eigen handelen is men over het algemeen tevreden. Sommigen geven zelfs aan dat de ervaring met discriminatie ook positieve gevolgen had voor hen. Enkele respondenten zeggen dat ze door de ervaring wat wijzer zijn geworden en dat het hen sterker heeft gemaakt. De meeste respondenten geven aan dat als ze het proces zouden mogen overdoen, ze het niet anders zouden aanpakken, maar weer een klacht zouden indienen. De enkeling die aangeeft in het vervolg geen klacht meer in te dienen, verwijst direct naar de uitkomst van de klacht. Bij een negatieve uitkomst blijkt de bereidheid af te nemen om het proces weer mee te maken. Een aantal respondenten zal de interne klachtenregeling overslaan en in het vervolg gelijk 'zwarte' middelen in gaan zetten, zoals het inschakelen van de media.

"...Na alles netjes te hebben afgewerkt; van vakbond, klachtencommissie tot ADB sta je met lege handen. Je bent je baan kwijt en psychisch kapot gemaakt..."

Van de vijftien respondenten die geen formele klacht hebben ingediend, geven er zeven aan het in de toekomst wel te doen wanneer zij geconfronteerd worden met discriminatie. Twee respondenten zijn daar geen voorstander van en willen eventuele conflicten zelf oplossen. De overige zes respondenten hebben zich daarover niet uitgelaten.

Antidiscriminatiebureaus

Vier van de negen respondenten hebben aangegeven ontevreden te zijn over hoe het ADB de zaak heeft afgehandeld. Drie personen zijn wel tevreden over de werkwijze van het ADB. Een enkeling merkt op dat het ADB onmachtig is en het niet kan opnemen tegen machtige werkgeversorganisaties die het ADB niet serieus zouden nemen. De ADB's zouden ook goed zijn in grote lijnen maar niet als het gaat om details. Er kan worden vastgesteld dat de interventies van de ADB's in geen enkele van de in dit onderzoek behandelde gevallen ertoe leidden dat de klager zijn werk heeft behouden. Evenmin blijkt de interventie

van een ADB te hebben geleid tot sancties tegen de daders van discriminatie of tot andere maatregelen binnen het bedrijf om discriminatoire bejegening in de toekomst te voorkomen.

Commissie Gelijke Behandeling

Over de CGB zijn de respondenten erg te spreken. Zowel het verloop van de zaak, inclusief de zitting, als de deskundigheid van de Commissie worden als zeer positief beoordeeld. Als minpunt rapporteren enkele respondenten het feit dat de oordelen niet bindend zijn.

“je hebt gelijk van de Commissie gekregen en dan...wat schiet je daarmee op?”.

Uit het onderzoek blijkt dat de oordelen van de CGB in geen van de onderzochte gevallen ertoe leidden dat de klager zijn werk heeft kunnen behouden, hoewel de klager wel in het gelijk was gesteld door de commissie. Evenmin blijkt nergens uit de door de respondenten verstrekte informatie dat het bedrijf als gevolg van het oordeel van de CGB sancties tegen de daders of maatregelen ter voorkoming van discriminatoire bejegening heeft genomen. Dit resultaat is in tegenspraak met de evaluaties van het werk van de Commissie en de Algemene wet gelijke behandeling waaruit blijkt dat een hoog percentage (rond de 80%) van de oordelen van de CGB door de wederpartij wordt opgevolgd. Verder onderzoek lijkt nodig om vast te stellen hoe deze tegenstrijdigheid is te verklaren.²¹

Vakbond

Van de dertien respondenten die de bond hebben benaderd, geven slechts drie respondenten een positief oordeel over de dienstverlening van de bond en zeggen tevreden te zijn over de afhandeling van hun klacht/melding. Het optreden van de vakbond wordt doorgaans negatief beoordeeld. Tien respondenten zijn niet tevreden over de manier waarop de bond met hun klacht is omgegaan en twee van hen hebben naar aanleiding daarvan hun lidmaatschap opgezegd. In geen van de behandelde gevallen kreeg de respondent steun van de vakbondsvertegenwoordigers (kaderleden) in het bedrijf zelf. In alle gevallen richtte de klager zich tot de vakbond buiten het bedrijf. In twee gevallen betrof het (kader)leden van EARN, in alle andere gevallen betrof het bezoldigde staf van de vakbond, meestal juridische medewerkers. Alleen in de twee gevallen dat EARN-leden betrokken waren, werd de gang van zaken benoemd als discriminatie. In één van die gevallen steunde het EARN-lid de klaagster actief tegenover de bedrijfsleiding; deze werknemer is nog niet ontslagen. In alle andere gevallen is de discriminatie niet aangekaart. Meestal spande de vakbond een procedure aan tegen het ontslag. In een enkel geval werd hulp geboden bij het reïntegratieproces. Omdat bijna alle betrokkenen inmiddels ontslagen zijn, is het niet verwonderlijk dat het oordeel over de vakbond overwegend negatief is.

In geval van arbeidsgerelateerde conflicten is er voor de bond een belangrijke rol weggelegd. Uit dit onderzoek blijkt dat de respondenten die zich tot de bond hebben gewend, daar niet al te positief over zijn. Een enkele keer wordt door respondenten gesteld dat de bond niet zo goed weet wat deze met klachten over discriminatie aanmoet.

²¹ Evaluatie Algemene wet gelijke behandeling en de werkzaamheden van de Commissie Gelijke Behandeling 1999-2004)

5.7 Rol leidinggevende

In alle klachten die geanalyseerd zijn is de rol van de leidinggevende prominent geweest. In de meeste gevallen speelden leidinggevend en een cruciale rol in het ontstaan van het conflict waarbij ze actief zijn geweest. In de hier behandelde klachten zijn door de bedrijfsleiding geen maatregelen getroffen om het slachtoffer te beschermen tegen de daders. Dertien klagers spreken van een actieve of passieve discriminatie door de leidinggevende zelf. In andere gevallen liet de leidinggevende na om adequaat op te treden en actie te ondernemen. De leidinggevend en speelden ook een belangrijke rol bij het niet kunnen benutten van de interne klachtmogelijkheden. Slechts in een enkel geval wees de leidinggevende op het bestaan van de interne klachtenregeling of de vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 6

Conclusies van het onderzoek

1. Klagen over discriminatie op de werkvloer heeft negatieve gevolgen voor de indiener van de klacht.

Het onderzoek laat er geen twijfel over bestaan dat het klagen over discriminatie op de werkvloer doorgaans nadelig uitpakt. Bijna alle respondenten hebben negatieve gevolgen ondervonden van het klagen over discriminatie op de werkvloer. Geen enkele van de negen respondenten die een officiële klacht hebben ingediend bij een ADB of bij de CGB werkt nog in de functie waar de discriminatie zich voordeed. Ook bij mensen die geen officiële klacht hebben ingediend zijn er nadelige gevolgen geconstateerd. Een klein deel daarvan (vier) is niet meer werkzaam bij de werkgever waar discriminatie zich afspeelde of is overgeplaatst naar een andere afdeling/vestiging (drie). De rest heeft nog wel dezelfde functie bij dezelfde werkgever maar zegt net als de andere respondenten last te hebben gehad van allerlei bijkomende negatieve gevolgen. Zo komt o.a. psychisch leed, boosheid, depressiviteit, ziekte, een onprettige werksfeer, stress en overspanning voor. Ook wordt de negatieve invloed op het privé-leven genoemd.

2. Klagen leidt niet tot verbetering van de situatie, maatregelen en beleidswijzigingen

De tweede belangrijke conclusie van het onderzoek is dat in alle onderzochte gevallen de klacht tot niets heeft geleid. Zowel klagen bij een leidinggevende of een vertrouwenspersoon als een formele aanklacht indienen, bleek op niets uit te lopen. Er is geen enkele aanwijzing dat er door het bedrijf maatregelen zijn genomen om discriminerende behandeling van mensen in de toekomst te voorkomen. Ook wordt nergens melding gemaakt van sancties tegen de daders. De vraag dringt zich dan ook op of het zin heeft om een klacht wegens racisme of discriminatie op de werkvloer in te dienen.

3. De motieven waarom wel of niet overgegaan wordt tot het indienen van een formele klacht zijn divers.

3.1. Er bestaan motieven om af te zien van het indienen van een officiële klacht, die te maken met het hebben van een gezin. Het niet herkennen van het discriminatoire aspect in de voorvallen kan ook een reden zijn.

3.2. Onbekendheid met de klachtmogelijkheid en klachtregelingen is ook een belangrijke oorzaak, waardoor een klacht uitblijft.

3.3. Opvallend is verder dat geen enkele respondent heeft aangegeven dat de reden voor het niet indienen van een formele klacht zou liggen aan de gedachte dat klagen zinloos zou zijn en niks zou opleveren. Deze reden om niet te klagen wordt namelijk in veel andere onderzoeken aangevoerd. Angst voor de negatieve gevolgen van het klagen is daarentegen wel een belangrijk motief om af te zien van het indienen van een klacht. Verwacht wordt dat het klagen vergaande consequenties kan hebben, waarbij soms gevreesd wordt voor het verliezen van de baan, het verergeren van de situatie en het verslechteren van de werkrelaties. De huidige onderzoekresultaten onderschrijven deze angst. Alle klagers hebben immers daadwerkelijk negatieve gevolgen ondervonden van hun klacht. In geen van de onderzochte gevallen was het gelukt om binnen de organisatie voorwaarden te creëren om veilig te kunnen klagen.

4. Een belangrijke reden om wel te klagen is gevoel voor rechtvaardigheid

De redenen die wel leiden tot het indienen van een klacht variëren. Bij deze respondenten wordt een sterke drang waargenomen om op te treden tegen het onrecht dat door discriminatie wordt ervaren. Deze

categorie respondenten wordt gedreven door de norm dat discriminatie verboden is en dat de behandeling die zij ondergingen onrechtmatig en onrechtvaardig was. Discriminatie heeft veel effect op de eigen levenssituatie van de slachtoffers zowel op emotioneel en gezondheidsvlak, als ook in financieel en sociaal opzicht. Er zijn ook respondenten die zich simpelweg op de proef gesteld voelen. Zij bereiken op een gegeven moment hun limiet wat betreft het incasservermogen. Door te klagen beoogt men een einde aan discriminatie te maken.

5. De wettelijke bescherming tegen victimisatie is niet toereikend

De wettelijke bescherming tegen victimisatie blijkt in de praktijk niet toereikend te zijn. Het zijn de klagers die de negatieve gevolgen van het klagen dragen, zo verliezen ze doorgaans hun baan. Het onderzoek geeft ook enige aanleiding te twijfelen aan de geschiktheid van de instrumenten en procedures die in Nederland zijn ontwikkeld ter preventie en bestrijding van discriminatie op de werkvloer en ter bescherming van de (potentiële) slachtoffers.

6. Een klacht wordt pas ingediend als de situatie onhoudbaar is

Het indienen van een officiële klacht over discriminatie wordt als laatste redmiddel gezien, waartoe men niet zo snel overgaat. In de regel moet er heel wat aan vooraf zijn gegaan, voordat slachtoffers van discriminatie de stap naar de officiële instanties maken. _

7. Functioneren van klachtenregeling en vertrouwenspersonen is niet optimaal

In sommige organisaties bestaat een klachtenregeling of is een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze blijken echter in geen van de onderzochte gevallen goed te functioneren. De klacht werd over het algemeen niet adequaat afgehandeld en werden er geen maatregelen genomen tegen de daders. Ook werden er geen stappen gemaakt om dergelijke discriminatoire voorvallen in de toekomst te vermijden.

8. Leidinggevenden blijken (vaak) onderdeel van het probleem

Zorgwekkend is de rol die sommige leidinggevenden spelen. Zij beletten dan wel ontmoedigen klagers om een officiële klacht in te dienen. Ernstig zijn ook de gevallen waarbij de leidinggevende dreigt met maatregelen als de klager volhardt in de klacht en de voorvallen blijft kwalificeren als discriminatie. Vaak zijn de leidinggevenden zelf de daders of moedigen zij discriminatoir gedrag aan. In bepaalde gevallen blijkt de leiding niet bereid om maatregelen te nemen tegen discriminatie of wordt het gedrag van de daders vergeoelijkt. Soms wordt van klagers gevraagd om zich er bij neer te leggen en zich niets aan te trekken van discriminatie.

9. Binnen organisaties ontbreken vaak de voorwaarden en het beleid om discriminatie effectief aan te pakken

Bij de organisaties uit dit onderzoek is in veel gevallen sprake van discriminatie op de werkplek. Echter geven de resultaten aan dat er geen sprake is van een goed functionerend antidiscriminatiebeleid in deze organisaties zijn. Tevens blijkt dat het indienen van klachten bij ADB/CGB ook niet tot beleidsverbeteringen heeft geleid. In alle onderzochte gevallen ontbreekt een antidiscriminatiebeleid of is de organisatiecultuur zo dat discriminatie in de praktijk niet effectief wordt aangepakt

10. Diversiteit in soort organisaties, wel een vergelijkbaar patroon in klachtenafhandeling

Het onderzoek betreft een beperkt aantal cases en alleen de klagers zijn gehoord. Het onderzoek betreft echter wel een diversiteit aan organisaties. Opvallend is het terugkerende patroon van hoe de betrokken

organisaties met discriminatie omgaan. In eerste instantie wordt de klager nog wel enigszins serieus genomen, maar blijft adequaat onderzoek uit en worden er geen maatregelen en/of sancties tegen de daders genomen. Zo blijft vervolgens het conflict onopgelost waardoor klagers vaak genoodzaakt zijn om hun klacht te herhalen. Dit leidt meestal tot demotivatie en tot uitval (ziekte). Op een bepaald moment vindt dan een omslag plaats. De organisatie gaat de klager als het probleem zien en wordt er gezocht naar wegen om van het probleem af te komen. Dit lukt in bijna alle gevallen door ontslag, al dan niet op initiatief van de klager zelf.

11. ADB's, CGB en vakbond niet in staat voldoende steun te bieden binnen organisatie zelf

De onderzoeksuitkomsten suggereren dat de organisaties niet in staat zijn slachtoffers van discriminatie voldoende steun te bieden. Zo lijken zij er niet voor te kunnen zorgen dat slachtoffers bij het indienen van een klacht beschermd worden en vindt er geen daadwerkelijke aanpak van discriminatie plaats. Buiten het bedrijf zijn wel instanties die klagers tot op zekere hoogte serieus nemen en steunen (ADB's, CGB en vakbond). De cases leren ons echter dat deze instanties niet over de instrumenten beschikken om voor het slachtoffer de nodige bescherming te bieden binnen het bedrijf en ervoor te zorgen dat discriminatie er daadwerkelijk wordt aangepakt.

12. Individuele belangenbehartiging schiet tekort

Individuele belangenbehartiging door de vakbond schiet tekort wat betreft het herkennen en onderkennen van discriminatie op de werkvloer. In geen van de behandelde gevallen kreeg de respondent steun van de vakbondsvertegenwoordigers (kaderleden) in het bedrijf zelf. Klagers richtten zich doorgaans tot de vakbond buiten het bedrijf.

Hoofdstuk 7

Implicaties van het onderzoek en aanbevelingen voor de praktijk

7.1. Inleiding

Het doel van het huidige onderzoek is om na te gaan wat er in de praktijk gebeurt met slachtoffers van discriminatie op de werkplek. Het is een kleinschalig onderzoek, waarvoor geen aselechte steekproef is gebruikt. Het betreft dus geen harde cijfers. De resultaten zijn niet zonder meer generaliseerbaar. Het onderzoek beoogt eerder met behulp van diepte-interviews inzicht te krijgen in wat er daadwerkelijk gebeurt in de praktijk. Getracht werd bepaalde patronen te onderkennen. De grote verdienste van dit onderzoek is dat nu de gehele gang van zaken zoals die ervaren is door de slachtoffers zelf, zichtbaar wordt. Op deze manier zijn de resultaten een waardevolle aanvulling op eerdere studies en kan men de uitkomsten van grootschaligere onderzoeken beter plaatsen.

Het onderzoek levert een aantal belangrijke en vaak schokkende inzichten op. Deze inzichten zijn van groot belang voor de bepaling van toekomstig beleid t.a.v. discriminatie op de werkplek. Naar de mening van de onderzoekers is een breder, eventueel grootschaliger, vervolgonderzoek nodig naar wat er in de praktijk gebeurt met de slachtoffers van discriminatie. Zo zouden de uitkomsten van dit onderzoek gestaafd kunnen worden. Tevens kunnen in een uitgebreider onderzoek, bepaalde aspecten die in het onderhavige onderzoek nog onvoldoende aandacht hebben gekregen, verder worden geanalyseerd.

7.2 Het nut van klachten indienen en de nadelige gevolgen

Op grond van de resultaten van dit onderzoek is het te betwijfelen of het voor slachtoffers raadzaam is om te klagen over discriminatie op de werkplek. Uit het onderzoek blijkt immers dat er onvoldoende mechanismen zijn die klagers bescherming bieden en garanderen dat hen recht wordt gedaan. Verder blijken ingediende klachten niet te leiden tot een daadwerkelijke aanpak van discriminatie of tot veranderingen binnen een bedrijf. De eerste noodzaak is dus niet zozeer het verspreiden van kennis over klachtenprocedures, maar het creëren van voorwaarden zodat er iets met klachten gedaan wordt en zodat klagers geen nadelen ondervinden.

Dit probleem kan alleen binnen de bedrijven worden opgelost. Het blijkt immers dat externe instanties, zoals ADBs en de CGB, weinig tot geen invloed kunnen uitoefenen op de gang van zaken binnen een bedrijf. In de onderzochte gevallen was het slachtoffer niet gevrijwaard van de negatieve gevolgen van het klagen. De slachtoffers uit dit onderzoek zijn geen van allen meer op de oorspronkelijke werkplek werkzaam.

Uit het onderzoek komt verder naar voren dat niemand *binnen* het bedrijf, met uitzondering van een geval, de klager daadwerkelijk heeft geholpen. Er is wel sprake van sympathie en begrip van collega's of bepaalde functionarissen. Dit medeleven heeft echter niet gezorgd voor een betere afloop of tot een daadwerkelijke aanpak van discriminatie. De vraag is dus hoe ervoor gezorgd kan worden dat medewerkers of instanties, slachtoffers van discriminatie en racisme binnen hun bedrijf daadwerkelijk steunen.

De aanbeveling aan de instanties *binnen* het bedrijf (bedrijfsleiding, ondernemingsraad, vertrouwenspersonen, vakbondskadergroep) is daarom om bij zichzelf en in onderling overleg na te gaan waarom de bescherming van slachtoffers en de aanpak van discriminatie niet effectief zijn. Daarnaast om op basis daarvan maatregelen te nemen zodat er wel resultaat geboekt wordt.

De aanbeveling aan de instanties *buiten* het bedrijf (ADB's, de CGB en vakbonden) is om na te gaan waarom hun interventie niet effectief werkt binnen een organisatie en op welke manier wel positieve resultaten voor het slachtoffer bewerkstelligd kunnen worden.

7.3 Aanbevelingen

Potentiële slachtoffers van discriminatie

- Slachtoffers van discriminatie wordt aanbevolen om in ieder geval bij het ADB melding te maken van discriminatoire voorvallen op de werkvloer, ook al besluiten zij om geen formele klacht in te dienen. Alleen dan kan de omvang van discriminatie op de werkvloer goed in kaart worden gebracht.
- Daarnaast verdient het aanbeveling om in het geval van discriminatie altijd advies en ondersteuning te zoeken. Binnen bedrijven valt te denken aan integere collega's, vertrouwenspersonen, kaderleden of OR-leden.
- Buiten het bedrijf kan men voor advies terecht bij ADB's, klachtbehandelaars van de bonden, belangenorganisaties zoals EARN, het LBR, de CGB of de Nationale Ombudsman
- Een laatste mogelijkheid is om de weerbaarheid van potentiële slachtoffers te vergoten middels training (zie bijlage 3).

Werkgevers/leidinggevenden

- De meeste klagers geven aan dat hun klacht niet op zichzelf staat maar dat meerdere soortgelijke voorvallen hebben plaatsgevonden. Het probleem van discriminatie wordt echter in de meeste bedrijven als iets incidenteels beschouwd, en zeker niet als iets structureels. Daarbij schrikken bedrijven ervoor terug om de daders van discriminatie aan te pakken of om te dreigen met sancties bij herhaling. Hier ligt dus een groot probleem. De aanbeveling aan de werkgevers is daarom om een bepaalde zaak niet af te doen als iets incidenteels, maar discriminatie-ervaringen als een structureel gegeven in hun bedrijf te erkennen. Een probleem van structurele aard, vraagt om een structureel aanpak. Zo is het voor het management van een bedrijf raadzaam om discriminatie structureel aan te pakken. Aan te bevelen is om een serieus en effectief antidiscriminatiebeleid te ontwikkelen, inclusief gedegen onderzoek en procedures.
- Het management moet discriminatie op de werkvloer bespreekbaar maken. Alleen door het te benoemen en te erkennen kan discriminatie ook daadwerkelijk worden opgelost. Hiervoor zijn speciale instrumenten (o.a. dvd's, trainingen, brochures en readers, zie www.lbr.nl) ontwikkeld. Deze maken het mogelijk om het thema discriminatie op een effectieve en soms ook luchtige manier bespreekbaar te maken binnen arbeidsorganisaties.
- Arbeidsorganisaties moeten zich inspannen om voorwaarden te creëren die het voor iedereen mogelijk maken om misstanden op de werkvloer aan de kaak te stellen. Deze voorwaarden dienen ervoor te zorgen dat er op een veilige manier en zonder angst voor represailles geklaagd kan worden. Door verder te zorgen voor een discriminatievrije werkplek en zich te gedragen als een goede werkgever, voldoen organisaties aan hun wettelijke verplichting.
- Arbeidsorganisaties wordt aangeraden hun leidinggevenden te trainen in het herkennen en onderkennen van discriminatie. Van belang is dat leidinggevenden bewuster worden gemaakt van de taak

en de verantwoordelijkheid die zij hebben om adequaat te reageren op discriminerend gedrag en het afhandelen van klachten over discriminatie.

(zie verder ook de suggesties in bijlage 3)

Vakbonden

- Veelal gaat het bij het constateren of vermoeden van discriminatie om zaken die met mogelijk ontslag of ziekte te doen hebben. De aanbeveling aan de vakbonden is om in geval van discriminatie de eigen vertegenwoordiging binnen het bedrijf (d.w.z. de kaderleden) in te schakelen. Alleen op die manier kan een klager effectief verdedigd worden en een daadwerkelijke verandering binnen het bedrijf gegenereerd worden. In veel gevallen gebeurt dit niet en worden de belangen behartigd vanuit het vakbondskantoor en dus op te grote afstand.
- De klachtbehandelaars van de bond dienen getraind te worden in het herkennen en onderkennen van discriminatie op de werkvloer in de klachten van de (allochtone) leden.
- De vakbonden kunnen via CAO's maatregelen afdwingen om discriminatie binnen arbeidsorganisaties tegen te gaan. Zo zou kunnen worden opgenomen dat, indien er sprake is van ongelijke behandeling, de leidinggevenden en overig personeel verplicht scholing / training gaan volgen. Zeker na veroordeling bij de rechter of meerdere klachten bij ADB's of CGB. Een vervolgstap zou zijn dat de bonden in samenwerking met de ondernemingsraad toeziet op de handhaving en de naleving van deze CAO-afspraken. Dit laatste geniet vooralsnog weinig prioriteit.
- De kaderleden van de bonden dienen meer oog te krijgen voor discriminatie op de werkvloer en meer bijstand moeten verlenen aan de slachtoffers van discriminatie. Daarvoor is nodig dat kaderleden door de bonden getraind worden in het herkennen en onderkennen van discriminatie op de werkvloer. Het komt nog te vaak voor dat de vakbondskaderleden discriminatie ontkennen of voorvallen van discriminatie niet onderkennen.

Overheid

- De wettelijke bescherming tegen victimisatie blijkt in de onderzochte gevallen een dode letter te zijn en bovendien weinig effectief. Een arbeidsverhouding heeft weliswaar een sterk persoonlijk karakter waardoor een verstoorde arbeidsrelatie om welke reden dan ook vaak leidt tot het beëindigen van die relatie. Dit laat echter onverlet dat de zwakkere partij – de werknemer - meer bescherming verdient, die in de praktijk ook daadwerkelijk geboden zou moeten worden. De overheid dient na te gaan hoe de bescherming tegen victimisatie effectiever gemaakt kan worden .
- Aan te bevelen is om de bevoegdheden van de arbeidsinspectie uit te breiden om op te kunnen treden tegen discriminatie op de werkvloer en het ontbreken van antidiscrimatiebeleid binnen arbeidsorganisaties. De uitbreiding daarvan kan worden gekoppeld aan het opnemen van discriminatie in de Arbo-wet.
- De overheid moet meer prioriteit geven aan de vervolging van discriminatie op de arbeidsmarkt en op de werkplek. Gezien de ernst en het structurele karakter van de problematiek is het noodzakelijk dat de overheid meer werk maakt van de officiële klachtenafhandeling, ook al is dit voor klagers vaak pas het laatste redmiddel. Dit is zeker het geval nu vervolging van discriminatie al jaren, volgens de aanwijzing discriminatie, prioriteit geniet in het vervolgingsbeleid van het OM.

Antidiscriminatiebureaus en de Commissie Gelijke Behandeling

- Nu zijn ADB's en CGB vaak niet in staat om voldoende bescherming te bieden aan het slachtoffer van discriminatie. Zij hebben namelijk geen invloed op wat er binnen het bedrijf zelf gebeurt. De vraag is of deze instanties door een andere benadering wellicht meer invloed op de gang van zaken in het bedrijf zouden kunnen krijgen. De aanbeveling is daarom dat ADB's en de CGB actiever naar bondgenoten binnen het bedrijf zoeken, zoals vakbondskaderleden, de OR, allochtone collega's en eventueel PZ.
- Het is nodig dat discriminatie op de werkvloer gemonitord wordt. Dit is alleen mogelijk als de betrokken instanties, zoals ADB's en vakbonden, met elkaar samenwerken.
- Er moet aan 'potentiële' slachtoffers van discriminatie veel meer voorlichting gegeven worden over hun rechten en over het bestaan van meldpunten en andere klachteninstanties. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor ADB's en de Commissie Gelijke Behandeling. Uiteraard dient de overheid deze informatieoverdracht te faciliteren.
- Om te voorkomen dat slachtoffers van discriminatie te laat in actie komen tegen discriminatie moeten zij weerbaarder worden gemaakt. Ook dienen zij bewust te worden gemaakt van de mogelijke risico's en negatieve gevolgen die het klagen over discriminatie op de werkvloer met zich mee kan brengen.

Bijlage 1

Vragenlijst Onderzoek "Geklaagd over discriminatie op de werkvloer en dan...?"

Versie 1 (klacht ingediend)

LBR, augustus '04

1. **Persoonsgegevens**
 2. **Beschrijving van de klacht(en)**
 3. **Gevolgen**
 4. **Klachtbehandeling**
 5. **Redenen om te klagen**
 6. **Conclusies**
-

1. Persoon van de klager en organisatie

- Leeftijd : <20 20-30 30-40 40-50 50-60 60+
- Geslacht : m / v
- Nationaliteit en/
of etnische afkomst :
- Beroep :
- Opleiding :
- Vakbonds lid : ja / nee zo ja, welke bond?
- In welke sector opereert het bedrijf?
- Hoeveel werknemers zijn er werkzaam bij het bedrijf?
- Wat is / was uw functie binnen de organisatie?
- Waar is de organisatie gevestigd?

2. Beschrijving van de klacht

- Aard en inhoud van de klacht
 - Wat gebeurde er? Wat was er aan de hand?
 - Wie waren de betrokkenen (functie, afkomst, geslacht) erbij?
 - Wie deed wat?
 - Waar? (locatie, sector, bedrijf, afdeling)
 - Wanneer? (maand, jaar, dag, tijdstip)
 - Hoe vaak of hoe lang?
 - Was het een incident of behoorde het tot de gebruikelijke gang van zaken in het bedrijf?

- Waar/ bij wie werd de klacht in eerste instantie ingediend? (ADB en/of vakbond en/of zelforganisatie of binnen het bedrijf bij leidinggevende, vertrouwenspersoon, OR PV, vakbond, andere)
- Op welke manier werd de klacht in eerste instantie ingediend? (mondeling/schriftelijk/via iemand anders)
- Waarom werd de klacht juist op die plek ingediend?
- Was u bekend met alle instanties waar een klacht kan worden ingediend? Hoe wist u hiervan?
- Bestond in het bedrijf een klachtenregeling/gedragscode/vertrouwenspersoon? Is er gebruik van gemaakt of niet? Zo ja, waarom?
- Werde dezelfde klacht later nog aan andere instanties voorgelegd en door wie? (zoals de CGB of de rechter)? Waarom?

3. Klachtbehandeling

- Door bedrijf
 - Wat deed het bedrijf (leidinggevende, vertrouwenspersoon, OR/PV)?
 - Hoe is de klacht afgehandeld?
- Door OR
 - Wat deed het OR?
 - Hoe is de klacht afgehandeld?
- Vertrouwenspersoon
 - Wat deed de vertrouwenspersoon voor u?
 - Hoe werd de klacht behandeld door de vertrouwenspersoon?
- Door de bond
 - Bent u lid van een bond? Zo ja, welke?
 - Heeft u de klacht kenbaar gemaakt bij de vakbondsvertegenwoordiger in uw bedrijf?
 - Heeft u de klacht kenbaar gemaakt bij de kwestiebehandelaar van de bond?
 - Hoe is de klacht door de bond afgehandeld?
- Door ADB
 - Hoe bent u bij het ADB terechtgekomen?
 - Wat deed het ADB n.a.v. uw klacht?
 - Hoe is de klacht door het ADB afgehandeld?
- Door Commissie Gelijke Behandeling
 - Hoe is uw zaak bij de CGB terechtgekomen? Had u ondersteuning door het ADB of iemand anders?
 - Wat deed de CGB n.a.v. uw klacht?
 - Hoe is de klacht door de CGB afgehandeld?
- Door rechter
 - Hoe is uw zaak bij de rechter gekomen? Had u ondersteuning via het ADB of iemand anders?
 - Hoe is uw zaak beoordeeld door de rechter?

4. Gevolgen

- Binnen het bedrijf
 - Wat was de reactie van collega's, leidinggevende, vertrouwenspersonen, OR/PV en vakbondsvertegenwoordigers?
 - Wat is er n.a.v. de klacht binnen het bedrijf gebeurd? Is er iets met de klacht gedaan? Wat?
 - Hoe reageerde het bedrijf op de (eventuele) interventie/uitspraak van ADB/CGB/rechter?
 - Zijn de gedane uitspraken en/of de gemaakte afspraken sindsdien nageleefd?
 - Hoe is de situatie nu m.b.t. de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid?
 - Zijn er meer collega's met soortgelijke klachten en ervaringen?
- Buiten het bedrijf
 - Wat was de reactie op de klacht buiten het bedrijf (familie, vriendenkring)?
 - Heeft u buiten het bedrijf gevolgen ondervonden van het indienen van de klacht?
 - Heeft het indienen van de klacht nog andere gevolgen voor u gehad? (economische situatie, gezondheid, anders)

5. Redenen om te klagen

- Bewegredenen om de klacht wel of niet in te dienen
 - Wat was de hoofdreden om de klacht in te dienen?
 - Wat heeft u verwacht/ gehoopt? Is dat uit gekomen?
 - Waarom bent u naar ADB; CGB of rechter gestapt en heeft u niet geprobeerd het probleem via het bedrijf; OR/PV of vakbond op te lossen?

6. Conclusies

- Als zoiets zich weer voordoet, zou u dan weer een klacht indienen? Zou u het anderen aanbevelen?
- Wat zou u zelf misschien anders doen?
- Welke factoren hadden het hele proces gemakkelijker kunnen maken? (ondersteuning collega's/instanties), meer weerbaar (psychisch, emotioneel), betere kennis (juridisch)
- Wat was het moeilijkste binnen dit proces en wat heeft u geholpen?
- Wat zou er moeten veranderen bij het bedrijf, de klachtbehandeling door het ADB/ CGB / rechter, de vakbond, anders?
- Heeft u persoonlijke gevolgen ondervonden van het indienen van de klacht binnen het bedrijf? Welke? (bejegening, verplaatsing, taakverdeling, doorstroommogelijkheden) Hoe is de klacht uiteindelijk binnen het bedrijf afgehandeld en wie zijn hierbij betrokken geweest? Kunt u en/of wilt u er iets tegen doen?
- Bent u tevreden met de klachtbehandeling door het ADB?
- Bent u tevreden met de klachtenbehandeling door de bond?
- Bent u tevreden met de klachtbehandeling door de CGB?
- Bent u tevreden met de uitspraak van de rechter?
- Bent u tevreden met de klachtenbehandeling door het bedrijf?
- Bent u tevreden met de totale afhandeling van de klacht?
- Hoe lang heeft de totale klachtafhandeling geduurd? (vanaf het indienen van de klacht)

Bijlage 2

Vragenlijst Onderzoek "Geklaagd over discriminatie op de werkvloer en dan...?"

Versie 2 (geen klacht ingediend)

LBR, augustus '04

7. **Persoonsgegevens**
 8. **Beschrijving van de klacht(en)**
 9. **Gevolgen**
 10. **Klachtbehandeling**
 11. **Redenen om te klagen**
 12. **Conclusies**
-

7. Persoon van de klager en organisatie

- Leeftijd : _____
- Geslacht : m / v
- Nationaliteit en/
of etnische afkomst : _____
- Beroep : _____
- Opleiding : _____
- Vakbonds lid : ja / nee
- In welke sector opereert het bedrijf?
- Hoeveel werknemers zijn er werkzaam bij het bedrijf?
- Wat is / was uw functie binnen de organisatie?
- Waar is de organisatie gevestigd?

8. Beschrijving van het racistische incident

- Wat gebeurde er? Wat was er aan de hand?
- Wie deed wat?
- Waar? (locatie, sector, bedrijf, afdeling)
- Wanneer? (maand, jaar, dag, tijdstip)
- Hoe vaak of hoe lang?
- Wie waren de betrokkenen (functie, afkomst, geslacht) erbij?
- Was het een incident of behoorde het tot de gebruikelijke gang van zaken in het bedrijf?
- Bestond in het bedrijf een klachtenregeling/ gedragscode?

9. Gevolgen

- Binnen het bedrijf
 - Wat was de reactie van collega's, leidinggevende, vertrouwenspersonen, OR/PV en bondsvetgenwoordigers?
 - Wat heeft u zelf gedaan? Hoe werd daarop gereageerd/ Wat waren de gevolgen voor u?
 - Wat is er n.a.v. het incident binnen het bedrijf gebeurd? Is er iets mee gedaan? Wat?
 - Hoe is de situatie nu m.b.t. het racistische incident?
 - Zijn er meer collega's met soortgelijke klachten en ervaringen?
- Buiten het bedrijf
 - Wat was de reactie op het incident buiten het bedrijf (familie, vriendenkring)?
 - Heeft u buiten het bedrijf gevolgen ondervonden van uw manier van omgaan met het incident?
 - Heeft uw handelswijze m.b.t. het incident nog andere gevolgen voor u gehad? (economische situatie, gezondheid, anders)

10. Redenen om geen klacht in te dienen

- Waarom heeft u ervoor gekozen om geen officiële klacht in te dienen?

11. Conclusies

- Als zich zoiets weer zou voordoen, zou u dan weer ervoor kiezen om geen officiële klacht in te dienen? Zou u het anderen ook aanbevelen?
- Bent u tevreden met uw handelingswijze? Wat zou u zelf misschien anders doen?
- Wat zou er moeten veranderen (bij het bedrijf, de ADB, de vakbond, anders) zodat u wel een klacht zou indienen?

Bijlage 3

Strategieën om de weerbaarheid van (potentiële) slachtoffers van discriminatie te vergroten en victimisatie van klagers te voorkomen²²

De negatieve gevolgen van discriminatie op het werk zijn groot - zowel voor het individu en zijn naasten als voor het bedrijf en de samenleving. Racisme en discriminatie verstoren het werkklimaat en leiden tot personeelsverloop, hoger ziekteverzuim en langdurig uitval. Naast het welbevinden en de gezondheid van het slachtoffer loopt ook het imago en de aantrekkingskracht van het bedrijf voor werknemers en klanten aanzienlijke schade op. Op maatschappelijk niveau leidt ongelijkheid bij de kansen op arbeid, promotie en welvaart tot gevoelens van frustratie en onvrede en tot toenemende etnische spanningen, segregatie, armoede en criminaliteit. Nederland kent een uitgebreide wet- en regelgeving ter bestrijding van discriminatie. Op het werk zijn werkgevers verplicht om hun werknemers tegen discriminatie te beschermen en dienen zij zorgvuldig met klachten om te gaan. Victimisatie is uitdrukkelijk verboden d.w.z. mensen mogen geen nadelen ondervinden van het feit dat ze klagen over discriminatie. Daarnaast bestaat een landelijke en regionale infrastructuur aan antidiscriminatie-organisaties en hulpverlenende instanties waar slachtoffers terecht kunnen.

In de praktijk blijkt helaas dat de potentiële slachtoffers zelf en migrantenorganisaties vaak slecht op de hoogte te zijn van de rechten en mogelijkheden om zich effectief tegen racisme en discriminatie op het werk te weer te stellen. Ook al is discriminatie verboden bij wet en gelden er bijzondere verplichtingen voor werkgevers en werknemers, de potentiële slachtoffers weten er niets van. Ook in hun directe werkomgeving krijgen zij nauwelijks informatie hierover. Hulpbiedende instanties, zoals vertrouwenspersonen of ADB's of laagdrempelige klachtinstanties zoals de CGB, zijn bij velen niet bekend. Deze kloof tussen enerzijds mogelijkheden en rechten en anderzijds de onwetendheid bij potentiële gebruikers, was voor het LBR aanleiding om projecten te ontwikkelen die gericht zijn op het vergroten van de *weerbaarheid* van potentiële slachtoffers van discriminatie.²³ Individuele weerbaarheid t.a.v. discriminatie op het werk laat zich omschrijven als een combinatie van :

- *Kennis vergroten* Voorlichting geven over discriminatie en de mogelijkheden om zich te weer te stellen, zoals weten wat discriminatie is, waar je terecht kan voor advies en ondersteuning, wat de (klacht) mogelijkheden zijn en wat de werkwijze is van vertrouwenspersonen, ADB's, en de CGB.

²² Bijdrage van Sigrun Scheve, beleidsmedewerker LBR.

²³ In 2004 heeft het LBR in opdracht van het NPRD weerbaarheidstrainingen voor allochtone werknemers ontwikkeld en succesvol uitgevoerd. De tweedaagse trainingen in verschillende regio's waren erop gericht om kennis over te dragen en vaardigheden te trainen door die de deelnemers in staat zouden zijn om effectiever op discriminatie te reageren.

In 2005 is met behulp van Europese subsidie en financiële ondersteuning van verschillende Ministeries de brochure "Discriminatie? Niet met Mij!" ontwikkeld. In deze kostenloze brochure worden informatie en tip's gegeven hoe burgers kunnen reageren als ze zelf getuige of slachtoffer zijn van discriminatie en waar ze terecht kunnen voor informatie en advies. Daarnaast is in 2006 ook nog de handleiding "Discriminatie? Niet in onze organisatie!" voor arbeidsorganisaties ontwikkeld met daarin specifiek informatie en aanbevelingen over de aanpak van discriminatie op het werk. Ook worden concrete instrumenten voorgesteld die kunnen worden ingezet om Antidiscriminatiebeleid in de eigen organisatie te ontwikkelen of te toetsen. Zowel de brochure als ook de handleiding bestrijken alle discriminatiegronden (naast ras ook sekse, leeftijd, handicap of chronische ziekte, seksuele oriëntatie) en kunnen besteld worden bij het LBR.

- *Vaardigheden aanleren* Leren effectief te reageren op discriminatoir gedrag, met behulp van communicatie- en gesprekstechnieken, het kunnen analyseren en inschatten van situaties en mogelijkheden binnen organisaties.)
- *Psycho-fysieke basis versterken* Het lichamelijk geworteld basisgevoel vergroten dat je het waard bent om voor jezelf op te komen en dat je er ook toe in staat bent, zoals het werken aan eigenwaarde, zelfvertrouwen, zelfbeheersing, zelfreflectie en assertiviteit.

Strategieën en methoden om mensen weerbaarder te maken t.a.v. discriminatie op het werk kunnen zich op een of meerdere van deze aspecten richten. Daarbij is sprake van verschillende voorwaarden en moeilijkheidsgraden:

- Veranderingen van de eigen persoonlijkheid en het basisgevoel van eigenwaarde zijn het moeilijkst en alleen op lange termijn te realiseren, bijvoorbeeld via activiteiten en cursussen gericht op empowerment en persoonlijke ontwikkeling of dootherapie. Deze mogelijkheden zijn meestal meer algemeen van aard en vallen buiten het bestek van interventies op het werk.
- Communicatievaardigheden en assertiviteit kunnen getraind worden. Deze vaardigheden vereisen een zekere taalbeheersing. Daarnaast moet er de bereidheid en mogelijkheid bestaan om aan meerdaagse cursussen deel te nemen. Er zijn tal van aanbieders op dit gebied. Zo geeft het LBR bijvoorbeeld een weerbaarheidscursus over hoe te reageren op discriminatie. Vaak organiseren ook vakbonden vaardigheidstrainingen rondom communicatie en assertiviteit.

Kennisoverdracht is relatief eenvoudig te realiseren via schriftelijke informatie, scholingen, cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten. Op korte termijn kan voor grote groepen werknemers via deze weg de meeste winst behaald worden. Op het werk zou bijvoorbeeld onder alle medewerkers schriftelijke informatie verspreid kunnen worden over het organisatiebeleid t.a.v. discriminatie en waar ze terecht kunnen (vertrouwenpersoon). Deze informatie moet standaard worden uitgereikt aan alle nieuwe medewerkers en kan een vaste plek krijgen op intranet. Net zoals op andere gebieden is het niet genoeg om informatie over discriminatie een keer uit te delen. Aan te raden is de voorlichting over discriminatie regelmatig te herhalen en onder de aandacht te brengen. Voorbeelden zijn jaarlijks voorlichtingsbijeenkomsten, teambijeenkomsten of scholingen over dit thema. Discriminatie zou ook regelmatig aan bod moeten komen in interne kranten/mailings. Het verdient ook aanbeveling om discriminatie een vaste plek te geven in functioneringsgesprekken. Zo kan direct nagegaan worden of de medewerker bekend is met de ondersteuningsstructuur en klachtmogelijkheden.

De resultaten van het onderzoek bevestigen dat veel mensen niet op de hoogte zijn van hun rechten en de mogelijkheden om discriminatie op het werk aan te pakken. Hiervoor werd al beschreven wat een organisatie of het management daaraan kan doen. Het probleem is echter dat leidinggevenden en werkgevers soms zelf onderdeel van het discriminatievooral zijn. Daarbij hechten zij er vaak geen belang aan of werknemers wel of niet goed op de hoogte zijn van de rechten en mogelijkheden. Ook kwam uit het onderzoek naar voren dat werknemers die tegen de wil van hun leidinggevende iets willen doen tegen discriminatie, nog te vaak aan het kortste eind trekken. Het blijkt dat in gevallen waar de leidinggevende zelf discrimineert of discriminatie toestaat weinig terecht komt van het verbod op victimisatie.

Gezien de structurele aard en de urgentie van discriminatie op de arbeidsmarkt zou de overheid stappen moeten ondernemen:

- Werkgevers verplichten om (regelmatig) informatie te verschaffen over het interne beleid t.a.v. discriminatie en over waar een gediscrimineerde werknemer terecht kan.
- Toezicht uitbreiden op de informatieplicht en het voorkomen van victimisatie door de arbeidsinspectie.
- Burgers regelmatig informeren over de werkwijze van ADB's en de CGB, bijvoorbeeld bij de belastingaangifte of bij inschrijving in een nieuwe gemeente.
- Meer onderzoek doen naar victimisatie en weerbaarheid van potentiële slachtoffers.

Literatuur

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

Bessems, K. (21 februari 2003). *Malaise? Dan eerst de allochtoon eruit*. Trouw

Bochhah, N. (2002). *Van must tot lust. Potentie gedragscodes nog te weinig benut*. Rotterdam: LBR

Bochhah, N. e.a. (2001). *Deskundigen over het testen van etnische minderheden*. Amsterdam 2001

Böcker, A. en Thränhardt, D. (2003). *Is het Duitse integratiebeleid succesvoller, en zo ja, waarom?* In: *Migrantenstudies* 19 (1)

Bovenkerk, F. (1977). *Rasdiscriminatie op de Amsterdamse arbeidsmarkt*. In: Hoof, J.J. van en Martens, A. (red). *Arbeidsmarkt en ongelijkheid*. Amsterdam: Boom

Bovenkerk, F. en Breuning-Van Leeuwen, E. van (1979). Rasdiscriminatie en rasvoordeel op de Amsterdamse arbeidsmarkt. Uit: Bovenkerk, F. (red), Omdat zij anders zijn. Amsterdam: Boom

Bovenkerk, F., Gras, M.J.I. en Ramsoedh, D. (1994). *Discrimination against migration workers and ethnic minorities in access to employment in the Netherlands*. International migration papers 4. Genève: International Labour Office (ILO)

Gras, M., Bovenkerk, F., Gorter, K., Kruiswijk, P., & Ramsoedh, D. (1996). *Een schijn van kans. Twee empirische onderzoeken naar discriminatie op grond van handicap en etnische afkomst*. Arnhem: Gouda Quint bv.

CBS (2003). *Allochtonen in Nederland 2003*. Voorburg: Centraal Bureau voor Statistiek (CBS)

CBS Statline Zie: www.cbs.nl

CGB (2005). *Het jaar 2004. Jaarverslag Commissie Gelijke behandeling 2004*. Utrecht: Commissie Gelijke Behandeling (CGB)

CGB (2005). *Evaluatie van de Algemene wet gelijke behandeling en de werkzaamheden van de Commissie Gelijke Behandeling 1999-2004*. Utrecht 2005

Coenders, M., Lindner, L., Silversmith en Visser, J. (2004). *Kerncijfers 2003. Jaaroverzicht discriminatieklachten bij Antidiscriminatiebureaus en meldpunten*. Amsterdam: Landelijke Vereniging Anti Discriminatie Bureaus

Dagevos, J., Odé, A.W.M. en Pels, T. (1999). *Etnisch-culturele factoren en de maatschappelijke positie van etnische minderheden. Een literatuurstudie*. Rotterdam: Instituut voor Sociaal Economisch Onderzoek

- Dagevos, J.M. (1998). *Begrenste mobiliteit. Over allochtone werkenden in Nederland. Assen: Van Gorcum*
- Dagevos, J.M., Martens, E.P. en Verweij, A.O. (1996). *Over directe en indirecte loondiscriminatie. In: Veenman, J. (red). Keren de kansen? Assen: Van Gorcum*
- Gils, B.A.A. van (2002). *Allochtonen op de arbeidsmarkt. In: Allochtonen in Nederland 2002. Voorburg/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek*
- Groen Links (2005). *Onderzoek discriminatie stages. zie <http://www.groenlinks.nl/2ekamer/nieuws/Nieuwsbericht.2005-08-26.5730>*
- Intelligence group (2004). *Kleur! De toekomst van de multiculturele arbeidsmarkt. Capelle aan den IJssel: Intelligence group.*
- Kee, P. (2003). *The economic status of male immigrants in the Netherlands. Poefschrift VU Amsterdam*
- Lindner, L., Schriemer, R. en Silversmith, J. (2003). *Kerncijfers discriminatie 2002. Klachten en meldingen over ongelijke behandeling – Een overzicht van discriminatieklachten en –meldingen. Amsterdam: Landelijke Vereniging Anti Discriminatie Bureaus*
- Klaver, J. e.a (2005). *Etnische minderheden op de arbeidsmarkt; Beelden en feiten, belemmeringen en oplossingen, Amsterdam, april 2005*
- Kruisbergen, E.W. en Veld, Th. (2002). *Een gekleurd beeld. Over beoordeling en selectie van jonge allochtone werknemers. Assen: Koninklijke Van Gorcum*
- Maagdenburg, V. van den (2004). *Arbeid en Inkomen. In: Jaarrapport Integratie 2004. Rotterdam: Instituut voor Sociologisch-Economisch Onderzoek*
- Meerman, M. (1999). *Gebroken wit. Over acceptatie van allochtonen in arbeidsorganisaties. Amsterdam: Thela Thesis*
- Melser, C., Cruchten, J. van en Toor, L. van (2004). *Waar zijn allochtone werknemers in dienst? In: Sociaal-economische trends (2004) 2*
- Motivaction (2004). *Trendmeter van het middenbedrijf. Oktober 2004. Amsterdam: Motivaction.*
- Odé, A.W.M. en Dagevos, J.M. (1999). *Vreemd kapitaal. Hoger opgeleide minderheden op de arbeidsmarkt. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*
- Olde Monnikhof, M. en Buis, T. (2001). *De werving en selectie van etnische minderheden. Een onderzoek naar het zoekgedrag van werkzoekende etnische minderheden en het wervings- en selectiegedrag van werkgevers in zes sectoren. Doetinchem: Elsevier Bedrijfsinformatie*

- Reubsat, T.J.M. en Kropman, J.A. (1995). *Beeldvorming over etnische groepen bij de werving en selectie van personeel*. Nijmegen: ITS
- Sandfort, T. en Vanwesenbeeck, I. (2002). *Omgangsvormen, werkebeleving en diversiteit bij de Nederlandse politie*. Delft: Eburon
- Smeets, H.M.A.G. et al (2003). *Jaarboek minderbeden 2003*. Houten/ Mechelen: Bohn Stafleu Van Loghum
- SCP (2003). *Rapportage Minderbeden 2003.: Onderwijs, arbeid en sociaal-culturele integratie*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau (SCP)
- SCP, WODC en CBS (2005). *Jaarrapport Integratie 2005*. Den Haag/Voorburg: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), Wetenschappelijk Documentatie- en Onderzoekscentrum (WODC), Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)
- Soethout, J. en Sloep, M. (2000). *Evaluatie Arbowet over seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten op het werk*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- TNO Arbeid (2004). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2003*. Eerste resultaten. Hoofddorp: TNO Arbeid
- Veenman, J. (red) (1982). *De arbeidsmarktproblematiek van Molukkers. Een verkennend onderzoek*. Rotterdam: Nederlands Economisch Instituut – Erasmus Universiteit Rotterdam
- Veenman, J. (1995). *Onbekend maakt onbemind. Over selectie van allochtonen op de arbeidsmarkt*. Assen: Van Gorcum
- Veenman, J. (1997). *Arbeidsmarkt en maatschappelijke ongelijkheid. Over oorzaken en gevolgen*. Assen: Van Gorcum
- Veenman, J. (2003). *Discriminatie op de arbeidsmarkt: De resultaten van Nederlands onderzoek*. In: *Beleid en maatschappij* 30 (2)
- Verweij, A.O. (1991). *Gelijke kansen voor allochtonen op ontslag? Een onderzoek naar uitstroom van allochtone werknemers*. In: *Migrantenstudies* 7 (2)
- Vries, S. de et al (2003). *Deur open voor doelgroepen*. Hoofddorp: TNO Arbeid
- Wolff, D.J.B. de (red) (2004). *Gelijke behandeling. Oordelen en commentaar*. Deventer : Kluwer
- Woldringh, C. (1999). *Ervaringen van verzoekers en wederpartijen met de Commissie Gelijke Behandeling*. In: Asscher-Vonk, I.P. en C.A. Groenendijk (red). *Gelijke behandeling, regels en realiteit* Den Haag: Sdu Uitgevers

Zegers de Beijl, R. (red) (2000). *Documenting discrimination against migrant workers in the labour market. A comparative study of four European countries*. Genève: International Labour Office



Colofon

Auteur

Mr. Najat Bochhah

Eindredactie

Drs. Sigrun Scheve & Dr. Wies Dinsbach

Uitgave van

Het Landelijk Bureau ter Bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR)

Schaatsbaan 51

3013 AR Rotterdam

Tel 010 201 02 01

Fax 010 201 02 22

www.lbr.nl, info@lbr.nl

en

Het Europees Anti-Racisme Netwerk (EARN)

kaderwerkgroep FNV-bonden

Tel. 06-2223 1842

Fax 08-4221 6235

E-mail fmv.earn@gmail.com

Website <http://www.fnvbondgenoten.net/earn/>

Vormgeving en drukwerk

Argus, Rotterdam

Illustratie

Tonio van Vugt

Rotterdam, mei 2006