

EEN INCLUSIEVE AFHANDELING VAN DISCRIMINATIEKLACHTEN

meldpunt discriminatie REGIO AMSTERDAM

Auteurs: Yara Kwinten
Sterre Wienema
Riki Kooyman
Merie Polkamp
Jacintha Summerville

OKTOBER 2021

Hoe gaan Amsterdamse organisaties om met klachten over discriminatie?

Discriminatie op het werk is een duidelijk signaal dat er ruimte is voor groei op het gebied van diversiteit en inclusie. Voor het creëren van een inclusief bedrijf is het van essentieel belang dat discriminatie bespreekbaar is en werknemers discriminatie durven aan te kaarten. Daarnaast is het belangrijk dat interne discriminatieklachten adequaat afgehandeld worden en in de toekomst kunnen worden voorkomen. Dit is niet altijd even gemakkelijk. Je leest hier daarom zeven tips met concrete acties die bijdragen aan een adequate afhandeling van discriminatieklachten. De tips komen voort uit de werkwijze van het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA) en het recente onderzoek naar arbeidsdiscriminatie van het MDRA. In dit onderzoek zijn alle meldingsdossiers uit 2018, 2019 en 2020 waarin een werknemer arbeidsdiscriminatie intern aankaartte diepgaand geanalyseerd. Er werd onderzocht wat wel werkt en wat juist niet goed werkt bij het afhandelen van discriminatieklachten op het werk. Deze zeven tips zijn gericht aan iedereen die betrokken is bij de afhandeling van een discriminatieklacht op het werk of invloed heeft op het beleid.

TIP 1

ZORG DAT MEDEWERKERS DISCRIMINATIE DURVEN AAN TE KAARTEN

- Besef dat medewerkers een kwetsbare positie hebben in een arbeidsrelatie en angstig kunnen zijn om een discriminatie-ervaring te bespreken
- Zorg voor duidelijk beleid rondom het indienen van een discriminatieklacht zodat werknemers weten wat ze kunnen verwachten
- Zorg dat het beleid goed vindbaar is op het intranet, de gedeelde schijf of op de website
- Zorg ervoor dat een objectieve derde partij die discriminatieklachten afhandelt onderdeel is van dit beleid. Dit kan een vertrouwenspersoon zijn of een externe klachtencommissie
- Zorg dat discriminatieklachten vertrouwelijk kunnen worden gemeld

TIP 2

ZORG DAT ALLE LEIDINGGEVENDEN WETEN HOE TE HANDELEN BIJ DISCRIMINATIE

- Zorg dat leidinggevenden weten hoe ze moeten handelen bij een melding van discriminatie. Het komt geregeld voor dat discriminatieklachten blijven liggen bij leidinggevenden die niet weten hoe ze moeten handelen. Werknemers voelen zich dan niet gehoord en serieus genomen
- Zorg ervoor dat leidinggevenden op de hoogte zijn van beleid rondom het afhandelen van discriminatieklachten en werknemers hierover kunnen informeren
- Zorg dat leidinggevenden getraind zijn op adequaat handelen wanneer zij omstander zijn van discriminatie op de werkvloer
- Gebruik concrete voorbeelden. Wat wordt er bijvoorbeeld van leidinggevenden verwacht wanneer een werknemer een discriminerende 'grap' maakt tijdens een bedrijfsborrel?

TIP 3

ONTVANG DE DISCRIMINATIEKLACHT MET EEN OPEN EN PROACTIEVE HOUDING: SCHIET NIET IN DE VERDEDIGING

- Het is voor werknemers vaak een grote stap om discriminatie aan te kaarten, ontvang de klacht dus met een empathische, verantwoordelijke en proactieve houding
- Wanneer discriminatie wordt gemeld is dit voor organisaties vaak even schrikken. Zie de klacht niet als een aanval, maar als leermoment
- Gebruik de interne diversiteit en aandacht voor gelijke behandeling niet als argument om te bewijzen dat discriminatie binnen de organisatie niet voorkomt
- Vermijd een bagatelliserende houding. Doe de klacht nooit af als een grap

- Waarborg dat de werknemer zich gehoord en serieus genomen voelt. Luister aandachtig naar de discriminatie-ervaring van de medewerker en stel open vragen.
- Focus op de ervaring van de melder[1] in plaats van te bewijzen of er sprake is geweest van discriminatie.
- Wees proactief en oplossingsgericht en stel voor om onderzoek te doen naar het voorval
- Neem de melding altijd serieus, ongeacht of partijen als het College voor de Rechten van de Mens, het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam of een advocaat wel of niet betrokken zijn



Het neerzetten van een diverse en inclusieve werkcultuur is een leerproces dat continue in ontwikkeling is, waarbij het elkaar aanspreken en leren van fouten juist enorm waardevol is. Het doel is niet streven naar nul discriminatiemeldingen, maar naar een organisatiecultuur waar discriminatie veilig gemeld kan worden en op een goede manier wordt afgehandeld.

Succesverhaal

Een sollicitant heeft bij het MDRA een klacht ingediend over een discriminatie-ervaring bij het zoeken naar werk. In het sollicitatieformulier werd gevraagd naar de etnische achtergrond van de sollicitant. Het MDRA heeft een klachtbrief naar de organisatie verzonden, waarop het MDRA de volgende reactie kreeg:

'Naar aanleiding van uw brief hebben wij het sollicitatieformulier per direct van het internet gehaald. Wij zullen het formulier aanpassen aan de Nederlandse wetgeving (AWGB en GDPR). In het verleden was er een eis van de Britse overheid om te rapporteren over de gestelde vragen. Wij hebben er onvoldoende rekening mee gehouden dat dit in Nederland niet is toegestaan. Wij zijn u dankbaar dat u dit onder onze aandacht heeft gebracht.'

Het is duidelijk dat de organisatie een open, verantwoordelijke en dankbare houding heeft. Er wordt uitgelegd hoe het incident plaats heeft kunnen vinden en de fout wordt erkend. De organisatie denkt in oplossingen en gaat de tekst aanpassen.

---

[1]De term 'melder' verwijst hierbij naar de medewerker die het discriminatievoorval heeft aangekaart.

TIP 4

ZORG VOOR ONAFHANKELIJK ONDERZOEK EN HOOR-WEDERHOOR

- Verbind een tijdspad aan het onderzoek zodat de medewerker duidelijkheid heeft over de gang van zaken
- Breng de beleving en ervaring(en) van de melder en waar mogelijk relevante feiten in kaart
- Pas hoor en wederhoor toe en ga ook in gesprek met de beklaagde medewerker om diens beleving van het voorval te onderzoeken
- Maak waar mogelijk gebruik van een onafhankelijke partij om discriminatieklachten discreet en objectief te onderzoeken
- Zorg in ieder geval dat de klacht nooit wordt afgehandeld door de persoon waarover de medewerker zich heeft beklaagd
- Voor extern advies kun je bij discriminatie ook gratis contact opnemen met het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam via discriminatie@mdra.nl of 020-6385551
- Richt je tijdens het onderzoek ook op mogelijke structurele oorzaken, om discriminatie in de toekomst te voorkomen



TIP 5

ZORG VOOR EEN OPLOSSING DIE AANSLUIT BIJ DE BEHOEFTES VAN DE MELDER

- Vraag aan de werknemer hoe deze wenst dat de discriminatieklacht wordt opgelost
- Stel naar aanleiding van het onderzoek en de wensen en grenzen van de melder een plan van aanpak op voor de verdere behandeling van de klacht
- In het geval van discriminatie, spreek dan de veroorzaker aan op diens gedrag. Geef aan dat discriminatie niet geoorloofd is binnen het bedrijf en benadruk welke omgangsvormen worden verwacht
- Maak concrete afspraken met de veroorzaker ter verbetering van diens gedrag en leg deze vast
- Plan meteen een vervolgafspraak waarbij het nakomen van de gemaakte afspraken wordt geëvalueerd
- Wijs de veroorzaker op eventuele consequenties en disciplinaire sancties die verbonden zijn aan (herhaling van) ongewenst gedrag
- Stel een bemiddelingsgesprek voor, wanneer de melder hier behoefte aan heeft
- Begrijp dat excuses aanbieden aan de melder veel kan betekenen



Succesverhaal

Een werknemer nam contact op met het MDRA over een discriminatie-ervaring op het werk. Het MDRA heeft vervolgens een klachtbrief naar de organisatie verzonden, waarop de organisatie als volgt reageerde:

“Zoals aangegeven zijn wij geschrokken van de melding. Wij zijn ons niet bewust geweest van eventuele discriminatie aan onze zijde. Maar melder heeft dit wel zo ervaren. Vandaar ook onze oprechte excuses. Wij hadden dat graag ook nog persoonlijk gedaan, maar hebben uiteraard respect voor het feit dat melder daar geen behoefte aan heeft.”

De organisatie toont aandacht voor het verhaal van de melder en neemt dit verhaal ook zeer serieus. De houding is begripvol, verantwoordelijk en toegankelijk. De organisatie focust op de ervaring en niet op de vraag of feitelijk gezien sprake is van discriminatie. Er worden excuses aangeboden en de grenzen van de melder worden gerespecteerd.

TIP 6

GA AAN DE SLAG MET EEN BREDE EN TOEKOMSTGERICHTE AANPAK

- Zie een klacht over discriminatie als een signaal om aan de slag te gaan met diversiteit en inclusie op een structurele brede manier
- Doe onderzoek naar de tevredenheid over de organisatiecultuur en de omvang van discriminatie-ervaringen onder medewerkers
- Maak het onderwerp discriminatie bespreekbaar binnen de organisatie, bijvoorbeeld door voorlichting of training or het opstellen en implementeren van nieuwe omgangsvormen
- Breng gelijke behandeling onder de aandacht bij alle werknemers en binnen alle niveaus van een organisatie. Besef dat aandacht voor gelijke behandeling in de top niet betekent dat discriminatie op de werkvloer automatisch wordt voorkomen
- Neem voor advies over discriminatie, diversiteit en inclusie contact op met Amsterdam Divers en Inclusief (**https://020diverseninclusief.nl/**), het College voor de Rechten van de Mens (**https://mensenrechten.nl/en**) of het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (**https://mdra.nl**)



Zie een discriminatieklacht als een leermoment: het is een duidelijk signaal dat het tijd is om aan de slag te gaan met een brede en toekomstgerichte aanpak om diversiteit en inclusie te verbeteren

Succesverhaal

Een werknemer voelt zich gediscrimineerd op grond van zijn afkomst en heeft dit bij diens leidinggevende gemeld. Volgens melder doet de leidinggevende niks met de melding. Ook is de discriminatie-ervaring bij personeelszaken aangekaart, maar deze afdeling zegt dat het om een conflict met de leidinggevende gaat. Daarom heeft melder het MDRA ingeschakeld. Vervolgens heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden met de leidinggevende, HR-manager en veroorzaker. De uitkomst werd als volgt beschreven:

'Melder vertelde dat hij blij verrast werd gisteren tijdens het gesprek. Zijn leidinggevende en een HR-manager hebben de beledigende opmerkingen besproken met zijn collega. De collega is op zijn gedrag aangesproken. Ook hebben zij melder gerustgesteld en aangedragen als aanspreekpunt binnen het team voor het aankaarten van soortgelijke incidenten. Het ging melder om de opmerkingen van de collega en diegene is hier nu op aangesproken. Na de interne klacht van de melder heeft de leidinggevende beloofd om ook een zerotolerancebeleid inzake discriminatie op te zetten. Melder is hier heel erg blij mee.'

Het bedrijf reageert in eerste instantie niet adequaat, doordat zowel de leidinggevende als personeelszaken de klacht niet oppakken. Na bemiddeling door het MDRA wordt de klacht toch nog opgepakt. De veroorzaker is aangesproken op diens gedrag tijdens een bemiddelingsgesprek. De melding vormt een aanknopingspunt om diversiteit en inclusie binnen de organisatie te verbeteren, in dit geval door een antidiscriminatiebeleid op te stellen. De organisatie heeft aandacht voor het verhaal van de melder en reageert verantwoordelijk, proactief en oplossingsgericht. Daarnaast grijpen zij de melding aan als leerpunt om brede en structurele verandering in gang te zetten.

TIP 7

VOORKOM DISCRIMINATIE PREVENTIEF

- Stel antidiscriminatiebeleid op, verspreid dit onder alle werknemers en laat het terugkomen tijdens het inwerkplan voor nieuwe werknemers
- Zorg dat dit beleid niet alleen gaat over omgangsnormen op de werkvloer, maar ook over andere facetten van bedrijfsvoering waarin discriminatie een rol speelt, zoals promotie, doorstroom, uitstroom en werving en selectie
- Implementeer de beleving van een inclusieve werksfeer als vast onderdeel van beoordelingsgesprekken
- Laat discriminatie terugkomen in RI&E (Risico-Inventarisatie & Evaluatie)
- Houdt toezicht op de naleving van het antidiscriminatiebeleid en zorg dat leidinggevenden dit laten terugkomen in een teamoverleg wanneer nodig
- Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het zorgdragen van een veilige werkomgeving en hebben een voorbeeldfunctie. Zorg dat zij hier naar handelen