

Niet snel gechoqueerd

Verkenning naar ervaren en gesignaleerde discriminatie door consulenten van Vraagwijzer Rotterdam

Februari 2024

Inte van der Tuin

IDEM
ROTTERDAM



Met dank aan de respondenten die hun ervaringen met ons wilden delen

Tekst

Inte van der Tuin

Met medewerking van

Bauke Fiere

Dit rapport is een uitgave van IDEM Rotterdam en gefinancierd door de Gemeente Rotterdam.

IDEM Rotterdam - Expertisecentrum voor een Inclusieve Stad

Grotekerkplein 5, 3011 GC Rotterdam

Email: info@idem.nl en website: www.idemrotterdam.nl

Inhoud

1.	Inleiding	3
	Onderzoeksvragen en leeswijzer	3
2.	Aanpak van de verkenning	4
	Onderzoeksmethoden	4
	Werving respondenten.....	4
	Representativiteit	4
3.	Literatuurverkenning: Discriminatie in de sociale basis	6
	Discriminatie uitgelegd.....	6
	Discriminatie in de sociale basis	6
	Reacties op discriminatie bij sociaal professionals.....	7
	Impact van discriminatie	7
4.	Discriminatie ervaren door consulenten van Vraagwijzer.....	9
	Kennis over discriminatie	9
	Frequentie van discriminatie binnen Vraagwijzer	9
	Ervaringen van medewerkers met racisme	10
	Discriminatie vanwege religie.....	10
	Discriminatie vanwege sekse/gender of seksuele oriëntatie	11
	Signaleren van discriminatie van collega's	11
	Persoonlijke ervaringen van medewerkers met discriminatie	12
	Impact van discriminatie op medewerkers	13
	Reacties medewerkers op discriminatie door cliënten	14
5.	Discriminatie van cliënten	16
	Tweederangsburger.....	16
	Signalen over ongelijke behandeling.....	16
	Doorverwijzen naar discriminatiemeldpunt.....	17
	Verwachtingen van cliënten	18
	Diversiteits sensitief werken	18
6.	Samenvatting	20
7.	Aanbevelingen	21
	Tips voor het directieteam/afdelingshoofd	21
	Tips voor leidinggevendenden.....	22
	Tips voor consulenten	23
8.	Geraadpleegde literatuur	24

1. Inleiding

'Het ingewikkelde is: Je spreekt toch wel veel mensen die links of rechtsom in de shit zitten. Dus het is soms ook frustratie van mensen die opspeelt. En dat maakt het lastig, want daardoor denk ik van: Is het dan discriminatie of is dat helemaal niet aan de orde?'

Respondent over ervaringen met cliënten

Een recent landelijk onderzoek van Movisie naar discriminatie in het sociaal werk laat zien dat bijna de helft van de deelnemende sociaal professionals zelf discriminatie en/of discriminerende microagressie heeft ervaren. Discriminatie werd het meest ervaren op grond van huidskleur.¹ Daarnaast heeft ruim zeventig procent van de sociaal professionals discriminatie gezien bij cliënten onderling en bij collega's door cliënten. Discriminatie wordt echter niet altijd opgemerkt en herkend. Ook komt het regelmatig voor dat mensen discriminatie bagatelliseren. Medewerkers van Vraagwijzer, een afdeling van de gemeente Rotterdam, komen in hun werk vermoedelijk ook in aanraking met discriminatie. De afdeling Vraagwijzer heeft binnen het Rotterdamse sociaal domein een belangrijke functie als laagdrempelige toegangspoort tot ondersteuning en zorg. Medewerkers van Vraagwijzer werken met cliënten in een kwetsbare situatie bij wie de emoties hoog zitten. De cliënten hebben diverse achtergronden, evenals de medewerkers van de afdeling Vraagwijzer bij wie zij aan de balie komen voor hulp.

Onderzoeksvragen en leeswijzer

Om meer inzicht te krijgen in hoe discriminatie tot uiting komt en de omgang met discriminatie binnen Vraagwijzer voert IDEM een verkenning uit. Op basis van deze verkenning zullen wij aanbevelingen doen, waarmee de afdeling aan de slag kan. Wij zullen voortbouwen op de inzichten uit het onderzoek van Movisie naar de aanpak van discriminatie in het sociaal werk. In deze verkenning staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Op welke manieren komen medewerkers van Vraagwijzer tijdens hun werk in aanraking met discriminatie?
- Hoe reageren medewerkers van Vraagwijzer op ervaren en/of gesignaleerde discriminatie?

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de aanpak van de verkenning. In hoofdstuk 3 beschrijven we wat er vanuit het onderzoek van Movisie bekend is over ervaren en gesignaleerde discriminatie door sociaal professionals. In het vierde hoofdstuk beschrijven we de voorbeelden van discriminatie door cliënten die consulenten van Vraagwijzer in het kader van de verkenning hebben gedeeld, hun reacties erop en de impact ervan. In hoofdstuk 5 reflecteren we op de vraag in hoeverre medewerkers van Vraagwijzer sensitief zijn als het gaat om discriminatie van cliënten en bieden we aanknopingspunten voor een onderling gesprek hierover. Tenslotte sluiten we af met een samenvatting en aanbevelingen voor de afdeling Vraagwijzer.

¹ Broekroelofs, R., M. Cadat-Lampe, T. Keers, J. Vlug en H. Felten (2023). *De aanpak van discriminatie in de sociale basis. Inzicht en handelsperspectieven voor sociaal professionals in de sociale basis*. Utrecht: Movisie.

2. Aanpak van de verkenning

Deze verkenning bestaat uit een beknopt literatuuronderzoek, een digitale vragenlijst en interviews met medewerkers van Vraagwijzer. In dit hoofdstuk lichten wij de aanpak van de verkenning toe.

Onderzoeksmethoden

Een recente onderzoekspublicatie van Movisie over discriminatie in het sociaal werk vormt het startpunt van deze verkenning. In het volgende hoofdstuk beschrijven wij de resultaten. De inzichten uit die publicatie vormen de inhoudelijke basis voor de onderzoeksopzet. In aanvulling daarop hebben we drie voorgesprekken gevoerd met (ex-)medewerkers van Vraagwijzer om een beeld te vormen van de wijze waarop discriminatie voorkomt tijdens het werk. Op basis hiervan hebben we twee digitale vragenlijsten opgesteld. De eerste vragenlijst is bedoeld voor consultants van Vraagwijzer en de tweede voor teammanagers van Vraagwijzer. De vragenlijst voor consultants heeft betrekking op de eigen ervaringen met verschillende vormen van discriminatie door cliënten, gesignaleerde discriminatie bij collega's door cliënten, de frequentie waarmee cliënten discriminatie-ervaringen delen en de wijze waarop cliënten die melding maken van discriminatie worden behandeld. De vragenlijst voor teammanagers heeft betrekking op hun ervaringen met discriminatie van consultants door cliënten, eigen ervaringen met discriminatie en er is aandacht voor hoe er binnen het team van Vraagwijzer wordt omgegaan met het thema discriminatie.² Daarnaast zijn er semigestructureerde interviews uitgevoerd met zes consultants en met een teammanager. In de interviews vragen we onder andere naar ervaringen met cliënten die vertellen over discriminatie, ervaringen met discriminatie door cliënten en naar hoe er binnen het team van Vraagwijzer wordt omgegaan met het thema discriminatie. We hebben de interviews opgenomen en vervolgens getranscribeerd. Tenslotte hebben we de digitale vragenlijst en interviews geanalyseerd.

Werving respondenten

We hebben de digitale vragenlijst verspreid via het afdelingshoofd van Vraagwijzer, die vervolgens de vier teammanagers heeft gevraagd om deze te delen met medewerkers. De vragenlijst is meerdere keren met de consultants gedeeld met het verzoek om deze in te vullen. De meeste respondenten voor de interviews hebben we geworven via de digitale vragenlijst. Respondenten hadden de mogelijkheid hun contactgegevens achter te laten als ze ervoor openstonden om deel te nemen aan een aanvullend interview. Slechts enkele respondenten hebben hun contactgegevens gedeeld. Daarom heeft een van de onderzoekers geprobeerd om via andere respondenten in contact te komen met collega consultants die hun ervaringen willen delen. Enkele consultants zijn bijvoorbeeld persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan de verkenning. Helaas leverde dit geen aanvullende interviews op. Naast de verspreiding door teammanagers is er een oproep geplaatst op LinkedIn en zijn medewerkers van Vraagwijzer via dat platform uitgenodigd om deel te nemen aan de verkenning. Dit leverde een enkel interview op. De digitale vragenlijst is ingevuld door medewerkers in de periode van augustus tot en met oktober 2023. De interviews zijn in dezelfde periode uitgevoerd.

Representativiteit

Door middel van de digitale vragenlijst hebben wij ongeveer de helft van de consultants van de afdeling Vraagwijzer bereikt. In totaal hebben 30 consultants de gehele vragenlijst doorlopen en 6

² De vragenlijst voor teammanagers is door 3 van de 4 managers van de afdeling Vraagwijzer ingevuld. De resultaten van deze vragenlijst zijn vooral gebruikt als input voor het formuleren van aanbevelingen. We beschrijven de antwoorden niet, omdat het onvoldoende mogelijk is om de anonimiteit van de managers te garanderen.

consulenten gedeeltelijk. De antwoorden laten zien dat de respondenten in een aantal opzichten erg op elkaar lijken. Zo hebben er veel meer vrouwen dan mannen de vragenlijst ingevuld³: 31 vrouwen, vier mannen en één persoon die zich anders identificeert dan man of vrouw. Verder is de seksuele oriëntatie van de meeste respondenten heteroseksueel. Van de 36 identificeren twee respondenten zich als homoseksueel en twee als anders dan homo-, hetero- of biseksueel. De respondenten lijken ook op elkaar in de zin dat ze geen fysieke of mentale beperking hebben. Slechts twee van de 36 respondenten geven aan een beperking te hebben.

In een aantal andere opzichten zijn de respondenten diverser. De leeftijden van de respondenten lopen uiteen van 18-25 jaar tot ouder dan 55 jaar. Daarvan is de meerderheid tussen de 36 en 55 jaar oud (21 respondenten, wat neerkomt op 58 procent).⁴ Respondenten verschillen ook in hoe lang ze werkzaam zijn bij Vraagwijzer: 11 respondenten werken er langer dan zeven jaar, negen respondenten korter dan een jaar, zeven respondenten 1-3 jaar, zes respondenten 5-7 jaar en drie respondenten 3-5 jaar. De etnisch-culturele achtergrond van respondenten is redelijk gevarieerd. Respondenten konden meerdere antwoorden kiezen en sommige respondenten hebben dan ook meerdere antwoorden gekozen. De etnisch-culturele achtergrond die het vaakst voorkomt is de Nederlandse – soms in combinatie met een andere etnische achtergrond dan Nederlands (19 van de 36 reacties, wat neerkomt op 53 procent), gevolgd door Surinaams (12 reacties), Marokkaans (7 reacties), Antilliaans/Caribisch (3 reacties) en Turks (1 reactie). Tenslotte lopen de religies waarmee respondenten zich verbonden voelen redelijk uiteen: 11 respondenten voelen zich verbonden met het christendom, 11 met geen enkele religie, tien met islam, drie met hindoeïsme en een met een meerdere religies.

De geïnterviewde medewerkers vormen een redelijke afspiegeling van de respondenten van de digitale vragenlijst. We hebben zes consulenten en een teammanager gesproken. Het gaat om vijf heteroseksuele vrouwen, een heteroseksuele man en een homoseksuele man. Drie respondenten zijn witte Nederlanders zonder migratieachtergrond en vier zijn mensen van kleur. De respondenten van kleur hebben een Marokkaanse, Antilliaans/Caribische, Surinaamse achtergrond en een combinatie van Surinaams en Nederlands. Helaas is het niet gelukt om vrouwelijke consulenten te interviewen die zichtbaar islamitisch zijn, terwijl in de digitale vragenlijst naar voren komt dat juist deze groep veel te maken krijgt met discriminatie. Collega's van consulenten die een hoofddoek dragen hebben hun discriminatie ervaringen met ons gedeeld. Het is dan ook niet gelukt om met het kleine aantal interviews inhoudelijke saturatie te bereiken. Op basis van deze verkenning kunnen wij vooral onderwerpen agenderen die nader uitgediept moeten worden, bijvoorbeeld in aanvullende gesprekken binnen de teams van Vraagwijzer.

³ In een aantal interviews werd ook benoemd dat er bij Vraagwijzer meer vrouwen werken dan mannen, dus dit komt vermoedelijk overeen met de verhoudingen op de werkvloer.

⁴ Daarnaast zijn 7 respondenten tussen de 26 en 35 jaar oud, 4 tussen de 18 en 25 en 4 ouder dan 55 jaar.

3. Literatuurverkenning: Discriminatie in de sociale basis

Hieronder beschrijven we een aantal relevante inzichten uit literatuur. We beschrijven wat discriminatie is en besteden dan aandacht aan de belangrijkste resultaten van een recent onderzoek van Movisie naar ervaren en gesignaleerde discriminatie door sociaal professionals.

Discriminatie uitgelegd

Discriminatie is het nadelig behandelen van personen omdat ze tot een bepaalde groep behoren of tot een bepaalde groep worden gerekend. Discriminatie komt voort uit vooroordelen, wat negatieve associaties zijn die mensen hebben bij personen die ze tot een bepaalde groep rekenen.⁵

Vooroordelen en discriminatie kunnen op allerlei verschillende manieren tot uiting komen.

Bijvoorbeeld in ongelijke behandeling, zoals iemand afwijzen voor een baan of weigeren als klant of als hulpverlener. Discriminatie komt ook voor als negatieve bejegening, zoals iemand uitschelden of onvriendelijk behandelen. Discriminatie kan ook op subtiele manieren worden geuit, bijvoorbeeld als grapje waarmee een negatief beeld van een bepaalde groep wordt herhaald of in micro-agressie (zie toelichting hieronder).

Microagressie

Een begrip dat wordt gebruikt om impliciete vormen van discriminatie aan te duiden is microagressie. Het zijn alledaagse bedoelde en onbedoelde beledigingen, vijandigheden of minachting die tot uiting komen in bijvoorbeeld vragen, opmerkingen of gedrag tegenover mensen uit gemarginaliseerde groepen.⁶ Door middel van microagressie worden mensen gekleineerd en uitgesloten van de groep die de dominante meerderheid vormt in de samenleving. Allerlei verschillende groepen krijgen te maken met microagressies: bijvoorbeeld vrouwen, mensen met een migratieachtergrond, LHBTIQ⁺-personen en mensen met een beperking. Een voorbeeld van een microagressie is dat een vrouw met een migratieachtergrond als stagiaire wordt aangesproken, terwijl ze maatschappelijk werker is. Hiermee wordt de impliciete boodschap gecommuniceerd dat bij vrouwen met een migratieachtergrond een ondergeschikte rol past. Microagressie lijkt onschuldig maar is dit niet, zeker niet omdat mensen uit gemarginaliseerde groepen er vaak mee te maken krijgen. Ook deze vorm van discriminatie heeft een negatieve impact op het mentale welzijn van mensen uit gemarginaliseerde groepen.⁷

Discriminatie in de sociale basis

In het onderzoek van Movisie onder sociaal professionals komt naar voren dat deze professionals signaleren dat discriminatie op allerlei manieren en op verschillende niveaus voorkomt. Het beeld dat respondenten schetsen is dat het veelvoorkomend is in de dagelijkse omgang tussen inwoners, tussen professionals en inwoners en tussen collega's. Volgens hen gaat het vaak om subtiele vormen van discriminatie gericht op mensen van kleur, LHBTIQ⁺-personen, Joodse mensen, vrouwen en mensen met een beperking. Deze mensen worden vaak door anderen beschouwd als 'afwijkend' en

⁵ Andriessen, I., J. Hoegen Dijkhof, A. van der Torre, E. van den Berg, I. Pulles, J. Iedema en M. de Voogd-Hamelink (2020). *Ervaren discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. P.27.

⁶ Sue, D. W. (2010). *Microaggressions in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

⁷ Sue (2010). *Microaggressions in everyday life*.

op een denigrerende manier aangesproken op hun uiterlijk of achtergrond.⁸ Zo komt het bijvoorbeeld voor dat inwoners hulp- en dienstverlening van professionals met een migratieachtergrond weigeren en dat ambtenaren met een migratieachtergrond minder serieus worden genomen.⁹

Daarnaast delen respondenten van het onderzoek voorbeelden van door hen gesignaleerde discriminatie van cliënten door instituties en institutionele processen op basis van afkomst, sociaaleconomische status/armoede, gezondheid, religie en/of huidskleur. Het valt sommige respondenten op dat er in beleid (te) weinig rekening wordt gehouden 'met specifieke behoeften van doelgroepen die vaker te maken krijgen met discriminatie'. Ook worden er veel ervaringen gedeeld van 'negatieve bejegening van gediscrimineerde groepen binnen een gemeente of voorziening'.¹⁰

Reacties op discriminatie bij sociaal professionals

In het onderzoek van Movisie komt naar voren dat veel respondenten die discriminatie ervoeren zich conformeerden aan de situatie en daardoor discriminatie accepteren. Zo waren er respondenten die discriminatie ervoeren vanwege hun niet-Nederlands klinkende naam en om die reden hun naam aanpasten als ze solliciteerden of overwogen om dit te doen. Ook gaven respondenten onder meer aan dat ze het gevoel hadden dat ze vaak extra hun best moesten doen om geaccepteerd te worden en discriminatie niet durfden aan te kaarten.¹¹ Een deel van de geïnterviewde sociaal professionals gaf aan wel de confrontatie aan te gaan en direct in te grijpen bij discriminatie, bijvoorbeeld door discriminatie op de werkvloer te melden bij hun leidinggevende of door de dader op een verbindende manier aan te spreken op het gedrag.¹² Tenslotte deelden sommige respondenten dat ze niet reageerden op discriminatie omdat ze niet goed wisten hoe ze dit moeten aanpakken en/of een conflict wilden vermijden.¹³

In het onderzoek is ook aandacht besteed aan de reacties van respondenten die discriminatie zagen en er zelf niet het slachtoffer van waren. Hierin komt naar voren dat er in de meeste gevallen niet werd ingegrepen wanneer er discriminatie plaatsvond, als discriminatie werd herkend. Respondenten hadden verschillende redenen om niet in te grijpen. Sommigen wisten niet hoe ze erop kunnen reageren en anderen ervoeren heftige gevoelens die hen belemmerden om te handelen.¹⁴ Het kwam ook een enkele keer voor dat de discriminatie werd gebagatelliseerd. Ook waren er respondenten die aangaven zelf boos te worden wanneer ze discriminatie meemaakten en/of probeerden het slachtoffer emotioneel te steunen door empathie te tonen. Verder waren er respondenten die op de werkvloer daders confronteerden met het discriminerende gedrag en dit gedrag bespreekbaar maakten.¹⁵

Impact van discriminatie

Ervaren discriminatie kan veel impact hebben op het leven van mensen. Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), dat grootschalig, representatief onderzoek doet naar ervaren discriminatie in Nederland, maakt onderscheid tussen chronische discriminatie en discriminatie op één maatschappelijk terrein. Mensen ervaren chronische discriminatie wanneer zij hiermee op meerdere

⁸ Broekroelofs, R., M. Cadat-Lampe, T. Keers, J. Vlug en H. Felten (2023). *De aanpak van discriminatie in de sociale basis. Inzicht en handelsperspectieven voor sociaal professionals in de sociale basis*. Utrecht: Movisie. p.11-12.

⁹ Broekroelofs e.a. (2023). *De aanpak van discriminatie in de sociale basis*. p.16.

¹⁰ Idem. p.13.

¹¹ Idem. p.19.

¹² Idem. p.18-19.

¹³ Idem. p.20.

¹⁴ Idem. p.26.

¹⁵ Idem. p.24-25.

maatschappelijke terreinen te maken krijgen, zoals op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en in contact met overheidsinstanties. In Nederland ervaren met name mensen met een migratieachtergrond chronische discriminatie¹⁶. In het onderzoek van Movisie naar discriminatie in de sociale basis wordt onderscheid gemaakt tussen de kortetermijnpact en de langetermijnpact van ervaren discriminatie. De kortetermijnpact zijn de emoties die mensen hebben direct na de situatie, zoals gevoelens van boosheid, frustratie, machteloosheid, minderwaardigheid en verdriet. In het onderzoek komt naar voren dat discriminatie-ervaringen op allerlei manieren impact hebben op de emoties en het handelen van respondenten en dat de meeste van hen in hun leven veelvuldig te maken kregen met discriminatie.¹⁷

Daarnaast komt in het onderzoek ook duidelijk naar voren dat discriminatie-ervaringen langetermijnpact hebben door de invloed ervan op de keuzes die respondenten maken en op hun handelen in professionele situaties. Meerdere respondenten van het onderzoek kregen in hun jeugd al te maken met discriminatie en ontwikkelden een angst voor afwijzing vanwege hun 'anders' zijn, die ze telkens opnieuw voelden wanneer ze in een nieuwe omgeving kwamen. Ze waren telkens bang voor uitsluiting en onbegrip.¹⁸ Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat discriminatie grote gevolgen kan hebben voor de fysiek en mentale gezondheid van slachtoffers, onder meer vanwege de stress die dit oplevert. Zo kunnen het gevoel van eigenwaarde en de tevredenheid over het eigen leven erdoor afnemen, neemt het risico op angst en depressie erdoor toe en vergroot discriminatie het risico op onder andere hart- en vaatziekten en hoge bloeddruk.¹⁹

¹⁶ Andriessen, I., J. Hoegen Dijkhof, A. van der Torre, E. van den Berg, I. Pulles, J. Iedema en M. de Voogd-Hamelink (2020). *Ervaren discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

¹⁷ Broekroelofs e.a. (2023). *De aanpak van discriminatie in de sociale basis*. p. 27.

¹⁸ Idem. p.28-29.

¹⁹ Loenen, T. van, K. Hosper en J. Venderbos (2022). *Discriminatie en gezondheid. Over de invloed van discriminatie (in de zorg) op gezondheidsverschillen en wat we hieraan kunnen doen*. Utrecht: Pharos.

4. Discriminatie ervaren door consulenten van Vraagwijzer

In de digitale vragenlijst en de interviews komt naar voren dat (een deel van de) consulenten van Vraagwijzer te maken krijgt met discriminatie door cliënten. In dit hoofdstuk beschrijven we deze ervaringen. We besteden aandacht aan wat respondenten onder discriminatie verstaan, hoe vaak consulenten ermee te maken krijgen, op welke manieren consulenten worden gediscrimineerd door cliënten, de impact van discriminatie op consulenten die ermee te maken krijgen en hoe ze er vervolgens op reageren.

Kennis over discriminatie

De geïnterviewde medewerkers hebben over het algemeen een redelijk duidelijk beeld van wat discriminatie is, maar gaven ook aan dat ze weinig aandacht besteden aan dit onderwerp op hun werk en in hun privéleven. Zo zeiden meerdere geïnterviewden dat het invullen van de vragenlijst hen aan het denken heeft gezet over (eigen ervaringen met) discriminatie en dat ze eerder weinig stil stonden bij het onderwerp. Discriminatie is volgens respondenten ‘achtergesteld’ of ‘buitengesloten’ worden op basis van kenmerken, zoals je huidskleur. Tijdens de interviews worden nog een aantal andere discriminatiegronden genoemd: herkomst, geloof, gender, leeftijd en seksuele oriëntatie. Interessant is dat een paar consulenten noemen dat je in hun ogen gediscrimineerd kunt worden vanwege jouw positie binnen een organisatie en specifiek vanwege een uitvoerende functie. Ze hebben de ervaring dat professionals ‘in de toegang’, zoals Vraagwijzer-consulenten, niet altijd serieus worden genomen door mensen met ‘hogere’ functies.

Er zijn verschillen in het beeld dat geïnterviewde consulenten hebben van hoe expliciet een uiting moet zijn om discriminatie te zijn. Eén consulent is van mening dat discriminatie altijd heel persoonlijk en direct moet zijn. Een ander benoemt hoe lastig ze het vindt om te beoordelen of iets discriminatie is of niet, omdat dit vaak juist niet zo expliciet tot uiting komt:

‘Het is meer gewoon het gevoel. En dat is toch wel.. het gevoel is niet feitelijk, dus dat maakt het soms wel lastig bij discriminatie, vind ik. Als iemand het echt zegt: ‘Ik wil jou niet omdat je een Vraagwijzer-consulent bent’ of ‘Ik wil jou niet omdat je vrouw bent’, dan heb je een bewijs. Maar heel vaak is het gewoon je gevoel.’

Weer een ander vertrouwt juist op haar gevoel en beschrijft hoe subtiel discriminatie meestal tot uiting komt volgens haar:

‘Het is een gevoelskwestie eigenlijk voor mij. Op het moment dat iets niet lekker aanvoelt wanneer iemand een bepaalde opmerking maakt, is dat voor mij eigenlijk al een vorm van discriminatie. Het gaat om op iemand neerkijken en dat hoeft niet letterlijk op die manier gezegd te worden. Het is heel lastig uit te leggen eigenlijk. Soms is het gewoon de blik en de houding.’

Ook andere consulenten die zelf discriminatie hebben ervaren, beschrijven dit als het gevoel dat een ander zich meer waard voelt dan jij en/of jouw aanwezigheid als ongewenst beschouwt.

Frequentie van discriminatie binnen Vraagwijzer

Geïnterviewde medewerkers vertellen dat de emoties vaak hoog zitten bij de burgers die Vraagwijzer bezoeken. Mensen komen omdat ze problemen ervaren en zijn regelmatig al gefrustreerd door eerdere ervaringen met gemeentelijke instanties. Die frustratie komt regelmatig tot uiting in discriminerende opmerkingen over bepaalde bevolkingsgroepen of tegen bepaalde medewerkers, delen respondenten. In de digitale vragenlijst is medewerkers gevraagd naar hun eigen ervaringen in

de afgelopen maanden met discriminatie door cliënten en naar discriminatie van collega's die ze hebben gezien. In de antwoorden van respondenten komt duidelijk naar voren dat meer dan de helft van de medewerkers discriminatie heeft ervaren tijdens het werk. 18 respondenten (55%) geven aan dat ze wel eens discriminatie door een cliënt hebben ervaren (op één of meerdere gronden en op één of meerdere manieren). En 15 respondenten (45%) geven aan geen discriminatie te hebben ervaren.²⁰

Ervaringen van medewerkers met racisme

Hieronder beschrijven we de belangrijkste bevindingen uit de digitale vragenlijst. Respondenten die discriminatie hebben ervaren, hadden vooral te maken met een of meerdere vormen van racisme. Bijna de helft van de respondenten (14 van de 30, wat neerkomt op 47 procent) geeft aan in het afgelopen jaar discriminatie te hebben ervaren vanwege etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur. Deze vorm van discriminatie heet ook wel racisme. In dit geval gaat het om onprettige behandeling door een cliënt. Zes van de 30 respondenten geven aan dat ze drie keer of vaker onprettig zijn behandeld door een cliënt vanwege hun etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur. Deze respondenten hebben allemaal een migratieachtergrond (Marokkaans, Surinaams of Antilliaans/Caribisch). Acht respondenten geven aan dat ze een of twee keer onprettig zijn behandeld door een cliënt vanwege hun etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur. Van deze respondenten hebben vijf respondenten een migratieachtergrond (Marokkaans of Surinaams).

De meer directe vormen van discriminatie worden minder vaak en vooral door een kleinere groep consulenten ervaren, laat de vragenlijst zien. Zeven van de 29 respondenten geven aan dat ze zijn uitgescholden door een cliënt vanwege hun culturele achtergrond en/of huidskleur. De vijf respondenten die dit drie keer of vaker hebben meegemaakt hebben een Marokkaanse of Surinaamse achtergrond. De respondenten die dit een of twee keer hebben meegemaakt hebben een Antilliaans/Caribische of een Nederlandse achtergrond. Daarnaast geven zeven van de 29 respondenten aan dat ze wel eens zijn geweigerd zijn door een cliënt vanwege hun culturele achtergrond en/of huidskleur. De twee respondenten die aangeven dat ze dit drie keer of vaker hebben meegemaakt hebben een Antilliaans/Caribische of een Marokkaanse achtergrond en de vijf respondenten die dit een of twee keer hebben meegemaakt hebben een Surinaamse of een Marokkaanse achtergrond.

Discriminatie vanwege religie

Er zit overlap tussen respondenten die discriminatie ervaren vanwege etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur en vanwege religie. Vijf respondenten geven aan onprettige behandeling door een cliënt te hebben ervaren vanwege hun religie. Vier van deze respondenten hebben een Marokkaanse achtergrond en voelen zich verbonden met islam en een van hen heeft een Antilliaans/Caribische achtergrond en voelt zich verbonden met het christendom. Daarnaast geven twee van de 26 respondenten aan dat ze drie keer of vaker door een cliënt zijn uitgescholden vanwege hun religie. Ze voelen zich allebei verbonden met islam en hebben een Marokkaanse achtergrond. Tenslotte geven drie van de 26 respondenten aan een of twee keer te zijn geweigerd te zijn door een cliënt vanwege hun religie. Het gaat om twee respondenten met een Marokkaanse achtergrond die zich verbonden voelen met islam en om de Antilliaans/Caribische respondent die zich verbonden voelt met christendom. In de cijfers is opvallend dat zes van de in totaal zeven respondenten met een Marokkaanse migratieachtergrond (86%) discriminatie hebben ervaren. Vijf van deze zes

²⁰ Er waren geen verplichte vragen en sommige respondenten hebben niet alle vragen beantwoord. Omdat het aantal respondenten per vraag verschilt, beschrijven wij telkens de absolute aantallen per vraag en niet slechts percentages. 33 respondenten hebben enkele of alle vragen over eigen discriminatie-ervaringen beantwoord.

respondenten voelen zich verbonden met de islam. Het lijkt erop dat (zichtbaar) islamitische medewerkers van Vraagwijzer relatief vaak te maken met discriminatie door cliënten.

Discriminatie vanwege sekse/gender of seksuele oriëntatie

We hebben respondenten ook gevraagd naar ervaringen met discriminatie vanwege de kenmerken sekse/gender, seksuele voorkeur en beperking. Acht van de 26 respondenten geven aan onprettig te zijn behandeld door een cliënt vanwege hun sekse/gender. Een respondent geeft aan dit drie keer of vaker te hebben meegemaakt en zeven respondenten een of twee keer. De respondent die drie keer of vaker onprettig is behandeld identificeert zich anders dan man of vrouw en de respondenten die dit een of twee keer hebben meegemaakt identificeren zich allemaal als vrouw. Daarnaast geven drie van de 25 respondenten aan dat ze onprettig zijn behandeld vanwege hun seksuele oriëntatie. Het gaat om de respondent die zich niet als man of vrouw identificeert, een mannelijke homoseksuele respondent en om een vrouwelijke heteroseksuele respondent²¹.

Verder geeft een van de 26 respondenten aan een of twee keer te zijn uitgescholden door een cliënt vanwege diens gender. Het betreft een heteroseksuele vrouw zonder migratieachtergrond. Ook een van de 25 respondenten geeft aan een of twee keer te zijn uitgescholden door een cliënt vanwege diens seksuele oriëntatie. Het gaat om de mannelijke homoseksuele respondent. Vier van de 27 respondenten geeft aan wel eens geweigerd te zijn vanwege hun gender. Het gaat hierbij om heteroseksuele vrouwen met een Marokkaanse, Surinaams, Antilliaans/Caribische en zonder migratieachtergrond. Tenslotte is een respondent die zich anders dan als man of vrouw identificeert drie keer of vaker geweigerd vanwege diens seksuele voorkeur.

Signaleren van discriminatie van collega's

Naast eigen ervaringen hebben we consulenten ook gevraagd naar of zij discriminatie van collega's door cliënten hebben gesignaleerd. Ze kregen de vraag of ze wel eens hebben gezien dat een collega ongelijk is behandeld door een cliënt, waarbij discriminatie naar hun idee een rol speelde. Meer dan de helft van de respondenten beantwoordde deze vraag met 'ja' (18 van 33 respondenten), waarvan het merendeel dit een of twee keer heeft meegemaakt. Op de vraag of ze weleens hebben gezien dat een collega discriminerend is uitgescholden door een cliënt, antwoordt iets minder dan de helft van de respondenten dit wel eens te hebben meegemaakt (14 van 32 respondenten). Ongeveer evenveel respondenten hebben wel eens meegemaakt dat een collega werd geweigerd door een cliënt, waarbij discriminatie naar hun idee een rol speelde (13 van 31 respondenten). Tenslotte hebben weer iets minder respondenten wel eens meegemaakt dat een cliënt tegen een collega discriminerende 'grapjes' of opmerkingen maakte (12 van 32 respondenten). Een aantal respondenten licht hun antwoord toe. Zo schrijven respondenten bijvoorbeeld dat een 'klant niet geholpen wilde worden door een collega vanwege diens etnische afkomst' en 'een burger die zei dat hij door de "domme zwarte vrouw" niet meer geholpen wilde worden'. Een aantal andere respondenten benadrukt ook dat ze niet alles meekrijgen van de gesprekken tussen collega's en cliënten en de kans dus groot is dat er meer discriminatie voorkomt dan ze opmerken.

Verder komt het volgens verreweg de meeste respondenten (27 van de 32) weleens voor dat een cliënt 'grapjes' of negatieve opmerkingen maakt over een gediscrimineerde groep. 15 respondenten hebben dit drie keer of vaker meegemaakt en 12 respondenten een of twee keer. In de toelichting delen drie respondenten dat het bijvoorbeeld gaat om cliënten die aangeven 'het liefst geholpen te willen worden door autochtone Nederlanders', tegen een beveiliging zeggen dat ze niet door een 'buitenlander' geholpen willen worden en om cliënten die zeggen dat ze 'moeite hebben met

²¹ Mogelijk gaat het bij deze respondent om een vergissing bij de beantwoording van deze vraag, want de kans is klein dat een consulent vervelende opmerkingen heeft gekregen over haar heteroseksualiteit.

bepaalde collega's vanwege hun afkomst of geslacht'. Twee respondenten geven aan dat cliënten 'kwetsende grappen' kunnen maken en soms het 'accent/manier van praten' van bepaalde gediscrimineerde groepen nadoen.

Persoonlijke ervaringen van medewerkers met discriminatie

Tijdens interviews delen verschillende consultants ervaringen met discriminatie door cliënten. De meeste geïnterviewden zijn vrouw en hebben discriminatie ervaren vanwege hun migratieachtergrond, in combinatie met hun gender en in sommige gevallen hun leeftijd. Soms is een cliënt ontevreden over de dienstverlening, wordt vervolgens boos en uit zich dan discriminerend. In andere gevallen gedragen cliënten zich discriminerend zonder dat hieraan een inhoudelijk gesprek aan vooraf is gegaan. Een ervaren consultant vertelt bijvoorbeeld over meerdere ervaringen met gefrustreerde cliënten die haar in de loop van het gesprek discriminerend gingen uitschelden:

'Mensen schelden met het k-woordje erbij. Ja, buitenlander. Pleuris neger, pleuris zwarte, weet je. Echt dat soort Rotterdamse scheldwoorden. Of dan heb je bijvoorbeeld een kopje thee gewoon naast je en dan zeggen ze van: 'Jullie pleurislijers, jullie buitenlanders kunnen wel theedrinken, maar ik heb niet eens normaal geld over om mijn boodschappen te doen. Weet je, gewoon dat soort gekke dingen, dat soort opmerkingen. Ja tuurlijk, het is wel discriminerend.'

Andere consultants delen ervaringen over afwijzing door cliënten waarbij discriminatie vermoedelijk een rol speelt. Zo vertelt een consultant dat ze maandelijks meemaakt dat cliënten aangeven dat ze niet door een vrouw geholpen willen worden. Dit heeft volgens haar te maken met stereotype beelden van mannen en vrouwen:

'Ik heb regelmatig dat mannen niet geholpen willen worden door mij of door een [vrouwelijke] collega. Of als ik moet doorverwijzen, krijg ik weleens te horen van: "Ik wil liever een man", omdat die gewoon serieuzer wordt genomen. Het zijn heel veel [culturele] achtergronden eigenlijk die er gewoon van overtuigd zijn dat een man meer weet dan een vrouw. Die zijn zo opgevoed en dat is gewoon hun waarheid.'

Een vrouwelijke consultant zonder migratieachtergrond vertelt tijdens het interview dat één keer te maken heeft gehad met dit soort seksisme. Ze hielp een jonge cliënt uit Roemenië die naar eigen zeggen een paar dagen eerder met valse beloftes naar Nederland was gehaald. Hij behandelde haar erg 'minachtend' en onderbrak haar bijvoorbeeld steeds, wat volgens haar te maken had met haar vrouw-zijn.

Ook afwijzing van consultants vanwege hun migratieachtergrond komt voor, vertellen consultants. Dit gebeurt echter op een subtielere manier, wordt duidelijk in de verhalen. Zo vertelt een witte consultant over een situatie die ze heeft meegemaakt:

'Ik werkte samen met een collega die een hoofddoek draagt. We zaten tegenover elkaar en een burger had een nummer getrokken en liep automatisch naar mij toe. En mijn collega zegt van: 'Mevrouw, ik heb u opgeroepen hoor.' En die cliënt was haar dus eerst voorbijgelopen en keek toen op zo'n minachtende manier. Daarna hebben we het hierover gehad en vertelde ze dat ze vaker de ervaring heeft dat ze minder serieus wordt genomen door cliënten.'

Ook twee consultants van kleur vertellen dat ze de ervaring hebben dat ze minder serieus worden genomen door cliënten dan hun witte en/of mannelijke collega's. Eén van hen is ervan overtuigd dat ze onder andere aan de manier waarop een cliënt het eigen verhaal vertelt en vragen stelt merkt of iemand haar voor vol aanziet of niet. Een ander vertelt dat ze bijvoorbeeld weleens op een

disrespectvolle toon wordt aangesproken door een cliënt en heeft meegemaakt dat een cliënt weer terugkwam naar Vraagwijzer omdat 'ze dan niet geloven wat ik heb gezegd'. Ze twijfelt echter veel meer aan haar gevoel gediscrimineerd te worden en vertelt dat collega's haar er een keer op wezen dat haar donkere huidskleur invloed kan hebben op hoe serieus sommige mensen haar nemen. Zelf wil ze die conclusie eigenlijk niet trekken, vertelt ze. Tenslotte hebben deze twee consulenten van kleur ook het idee dat hun leeftijd - en daarmee een verwacht gebrek aan levenservaring - een rol speelt in hoe cliënten tegen hen aankijken. Ze denken dat de onderschatting die ze ervaren te maken heeft met de combinatie van hun migratieachtergrond, vrouw-zijn en leeftijd.

Geïnterviewde mannelijke consulenten die qua leeftijd amper verschillen van de vrouwelijke consulenten hierboven delen geen ervaringen van onderschatting of discriminatie door cliënten vanwege hun leeftijd of hun gender. Een geïnterviewde mannelijke consulent met een migratieachtergrond heeft naar eigen zeggen niet te maken gehad met discriminatie door cliënten. Een witte mannelijke respondent deelt wel een ervaring van discriminatie vanwege zijn seksuele oriëntatie. Hij heeft een keer meegemaakt dat een cliënt hem provokeerde door het woord 'flikker' te gebruiken.

Impact van discriminatie op medewerkers

Zoals in hoofdstuk drie wordt beschreven, kan discriminatie veel impact hebben. In de interviews leggen de geïnterviewde consulenten de nadruk op de kortetermijnimpact en benoemen emoties als boosheid en gekwetstheid die de ervaringen met zich meebrachten. Een vrouwelijke consulent met een donkere huidskleur vertelt over de impact die een specifieke discriminatie-ervaring op haar had:

'Ik heb het een keer meegemaakt dat ik er wel een beetje last van had. Dat was puur omdat ik toen dacht van: hoe kan je mij zo uitschelden en discrimineren, terwijl je zelf ook zo donker bent? Dat ik dacht: oké, dus niet alleen Nederlandse mensen discrimineren donkere mensen en donkere mensen ook Nederlandse mensen. Maar het is ook donkere mensen tegen donkere mensen die gewoon openlijk discrimineren. En dat kwam wel even binnen. Omdat ik van mening ben dat een donker persoon, die zou eigenlijk gewoon beter moeten weten. Die zou beter moeten weten in die zin van: ken je geschiedenis, ken je achtergrond. Hoezo scheld jij iemand zo uit? Ken je geschiedenis, weet wat jouw voorouders meegemaakt hebben met de slaventijd. Dus dan vind ik het wel zeer kwetsend.'

Tegelijkertijd relativeren ze en andere consulenten met een migratieachtergrond de discriminatie. Ook een teammanager zegt dat medewerkers meestal 'niet gechoqueerd' raken door scheldende cliënten. Een mannelijke consulent van kleur vertelt:

'Mij raakt het sowieso niet. Ik weet niet hoe het voor een collega is, dat kan ik niet voor hem in vullen. Maar ik ben niet gevoelig voor dat soort dingen, want ik weet dat het negen van de tien keer niet persoonlijk is naar mij toe, maar dat het gewoon komt door de situatie waar diegene in zit.'

Tegelijkertijd zijn er ook een paar consulenten die vertelden dat ze extra hun best gingen doen, omdat cliënten en/of samenwerkingspartners hen bij voorbaat al onderschatten vanwege bijvoorbeeld hun migratieachtergrond, vrouw-zijn of leeftijd. Eén van hen legt uit dat dit behoorlijk vermoeiend is:

'In het begin wilde ik mezelf dan nog wel eens wat extra bewijzen en meer moeite doen of meer laten zien van: hé, ik kan het wel. Maar nu heb ik daar een beetje lak aan gekregen en denk ik: Als jij denkt dat ik niet in staat ben, dan denk je dat maar lekker. Ook in mijn privéleven heb ik mezelf aangeleerd om daar gewoon niet meer mee bezig te zijn, want dat kost best wat energie. En het is mij gelukt om het zowel privé als op werk gewoon van me af

te zetten. Maakt me niet uit hoe je dat denkt, als ik kan helpen, help ik. Weet ik het niet, dan weet ik het niet, maar dat maakt mij niet minder professioneel.'

Deze consulent beschrijft hoe ze zich niet meer uit het lood laat slaan door discriminatie. Dit betekent echter niet dat het geen negatieve impact heeft op haar en anderen.

Reacties medewerkers op discriminatie door cliënten

Opvallend is dat de geïnterviewde consulenten discriminerend gedrag van cliënten allemaal relativeren op basis van de situatie waarin die zich bevinden. Ze tonen veel begrip voor de boosheid en frustratie van cliënten omdat ze 'linksom of rechtsom toch in de shit zitten'. Ze vertellen dat zij zich het gedrag en de uitspraken van cliënten daarom (meestal) niet persoonlijk aantrekken. Wanneer medewerkers een grens trekken en een cliënt aanspreken op discriminerend en/of ander ongewenst gedrag verschilt per persoon. Het valt op dat geïnterviewde consulenten vertellen dat er binnen de afdeling aandacht is voor de omgang met ongewenst gedrag, maar dat er naar hun idee niet één duidelijke lijn is voor het aanspreken van cliënten op discriminerende uitspraken of gedrag. Een duidelijke grens is er wel wanneer een cliënt gaat schreeuwen en/of agressief wordt. In zulke gevallen is de afspraak dat de beveiliging, die op alle locaties van Vraagwijzer aanwezig is, langsloopt en ingrijpt om te zorgen dat de cliënt kalmeert of de cliënt anders verwijderd van de locatie.²²

Maar hoe een consulent probeert te voorkomen dat de situatie escaleert, verschilt sterk per persoon. Sommige medewerkers kiezen een conformerende strategie: ze accepteren de discriminatie om een conflict met de cliënt te vermijden. Zo vertelt een consulent dat ze negatief gedrag van een cliënt negeert en zelf vriendelijk blijft in de hoop dat de cliënt weer tot rust komt. Ze wil voorkomen dat er een conflict ontstaat 'omdat een cliënt altijd weer kan terugkomen'. Een andere consulent vertelt dat ze het idee heeft dat consulenten kiezen voor deze strategie, omdat ze bang zijn dat een cliënt een klacht tegen hen indient. Deze consulent vindt het zelf heel belangrijk om cliënten aan te spreken op bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen. Ze kiest voor een confronterende strategie en is zeer direct. Zo vertelt ze bijvoorbeeld:

'Ik heb diegene aangekeken en heb gezegd: 'Waarom maakt u eigenlijk zo'n opmerking? Waar slaat dat op? Kunt u dat uitleggen? En heel vaak merk je wel dat iemand dan schrikt van zijn eigen opmerking. En dan zegt van: 'Zo heb ik het niet bedoeld'. En dan zeg ik: 'Ik zou eerst even nadenken voordat je gewoon wat roept, want dit soort opmerkingen kunnen gewoon niet gemaakt worden.'

Een andere consulent zegt ook dat ze cliënten aanspreekt op disrespectvol gedrag. Ze doet dit op een meer verbindende manier dan haar collega:

'Dan geef ik gewoon aan: 'Ik vind het niet fijn hoe u met me praat.' Dan geef ik het één keer aan, de tweede keer zeg ik: 'Dan beëindig ik het gesprek.' Telefonisch, maar ook als iemand voor me zit. Ik probeer zo snel mogelijk mijn grens aan te geven, want anders.... Ook al mag je me misschien niet op basis van mijn uiterlijk, of mijn werk, of weet ik veel, respect moet er wel blijven, wederzijds. Want ik denk dat ik altijd mijn cliënten met respect behandel en ik hoop dat ze dat ook zo voelen. Maar dat verwacht ik ook van mijn klanten naar mij toe.'

²² Als de situatie zo escaleert dat de cliënt van de locatie verwijderd moet worden, wordt er daarna een gesprek met de cliënt ingepland. Tijdens dit gesprek wordt nog eens benadrukt dat discriminerend, intimiderend of agressief gedrag niet wordt geaccepteerd. Cliënten kunnen daarnaast het verbod krijgen om voor een bepaalde periode op een locatie van Vraagwijzer te komen.

Respondenten vinden het logischerwijs ingewikkelder om in te grijpen bij subtiele vormen van discriminatie, zoals het negeren of niet serieus nemen van een consulent van kleur. In de voorbeelden die zijn gedeeld in de interviews, hebben de consulenten de cliënt niet aangesproken op dit gedrag. De meeste geïnterviewde consulenten bespreken de ervaring achteraf wel met een collega en bepalen dan of het wenselijk is om een notitie te maken over het gedrag in het dossier van een cliënt. Daarnaast vertellen respondenten dat ze soms ook discriminatie-ervaringen bespreken met hun leidinggevende, afhankelijk van de ernst van de situatie. Op basis van de interviews hebben we de indruk dat weinig consulenten intern formeel melding doen van discriminerend en/of ander grensoverschrijdend gedrag, hoewel ze vertellen dat leidinggevendens het belang ervan benadrukken. Zo vertelt een consulent dat hij vindt dat intern melden te veel tijd kost.

5. Discriminatie van cliënten

We hebben respondenten in de digitale vragenlijst en tijdens interviews ook gevraagd naar discriminatie van cliënten. We hebben hierover medewerkers bevroegd en geen cliënten van Vraagwijzer. Over dit onderwerp konden respondenten (veel) minder delen dan over discriminatie van medewerkers door cliënten. Om discriminatie te kunnen signaleren en erop te reageren moeten medewerkers dit eerst opmerken en herkennen. In dit hoofdstuk reflecteren we op de vraag in hoeverre medewerkers van Vraagwijzer sensitief zijn als het gaat om discriminatie van cliënten. Op basis van deze verkenning kunnen we die vraag niet volledig beantwoorden, maar de resultaten bieden wel aanknopingspunten om hierop te reflecteren. Hieronder beschrijven we die reflecties met als doel de afdeling een basis te bieden om als collega's met elkaar in gesprek te gaan.

Tweederangsburger

Een aantal geïnterviewde medewerkers vertelt dat er cliënten met een migratieachtergrond zijn die het idee hebben dat ze door instanties als tweederangsburgers worden behandeld. Een medewerker vertelt dat ze dit meerdere keren per week van cliënten te horen krijgt. Deze burgers hebben dan bijvoorbeeld de indruk dat discriminatie een rol speelt bij de beoordeling van hun aanvraag voor een bepaalde voorziening. In de digitale vragenlijst is consulenten gevraagd hoe vaak cliënten discriminatie-ervaringen met hen delen. Meer dan de helft van de respondenten (18 van de 31, wat neerkomt op 58 procent) antwoordt dat dit een enkele keer gebeurt. Daarnaast geven zes respondenten aan dat dit regelmatig gebeurt en twee dat dit vaak gebeurt. Vijf respondenten antwoorden dat cliënten nooit discriminatie-ervaringen met hen delen. In de toelichting bij hun antwoorden op de vragen beschrijven meerdere respondenten (8 van de 15) dat er regelmatig cliënten zijn die zich achtergesteld voelen ten opzichte van andere groepen in Nederland. Ze hebben de overtuiging dat het feit dat andere mensen bepaalde voorzieningen krijgen van de overheid, betekent dat er voor hem/haar/hun 'weinig overblijft'. Een respondent licht toe:

'Komt regelmatig voor, en (in mijn beleving) niet bij een specifieke groep cliënten, maar alle lagen/soorten/maten/achtergronden van de Rotterdamse bevolking. Voorbeelden: cliënt met bi-culturele achtergrond die grapjes maakt over dat 'de' Oekraïners alles krijgen en ze niet. "Oud-Rotterdamers" die vinden dat nieuwkomers/vluchtelingen/asielzoekers van alles krijgen en ze niet, etc., etc.'

Volgens geïnterviewde consulenten hebben deze cliënten ten onrechte het gevoel dat ze worden achtergesteld of gediscrimineerd. Ze discrimineren volgens hen juist door te klagen over bepaalde gediscrimineerde groepen. In andere gevallen zijn ze er minder zeker van dat het vermoeden van discriminatie van een cliënt niet klopt. Het is interessant om binnen Vraagwijzer in gesprek te gaan over discriminatie-ervaringen die cliënten delen met consulenten. Denk bijvoorbeeld aan:

- Om wat voor soort ervaringen gaat het?
- Hoe reageren consulenten op discriminatie-ervaringen die cliënten delen?
- En is het wenselijk om binnen de afdeling meer aandacht te hebben voor discriminatie-ervaringen van cliënten?

Signalen over ongelijke behandeling

De meeste geïnterviewde respondenten gaan ervan uit dat er door de gemeente niet wordt gediscrimineerd, zeggen ze tijdens het gesprek. Een consulent signaleert wel ongelijke behandeling van cliënten door onder andere maatschappelijke organisaties. Ze vertelt hierover:

'Soms heb je wel door dat mensen anders zijn behandeld, en soms zie je het ook gewoon. Dat twee personen dezelfde hulpvraag hebben bij een organisatie en de ene persoon wordt niet eens naar geluisterd en de andere persoon wordt wel meteen serieus genomen en krijgt waarschijnlijk hulp die de andere persoon niet krijgt. Dat gebeurt zeker en het gebeurt nog meer als iemand de taal bijvoorbeeld niet zo goed spreekt of als er iemand gewoon een beetje anders uitziet.'

Een andere respondent heeft het idee dat ook medewerkers van Vraagwijzer soms (onbewust) cliënten discrimineren, omdat het hem wel eens opvalt dat collega's op een generaliserende manier praten over bepaalde bevolkingsgroepen. In de digitale vragenlijst kregen consulenten de vraag of er binnen de afdeling Vraagwijzer wel eens discriminerende 'grapjes' of opmerkingen worden gemaakt over cliënten door medewerkers. Negen respondenten antwoorden dat dit een enkele keer gebeurt en twee dat dit regelmatig gebeurt, wat bij elkaar een derde van de respondenten is. Ook (ruim) een derde van de respondenten (12 van de 30) geeft aan niet te weten of dit wel of niet gebeurt. Zeven respondenten antwoorden dat dit nooit voorkomt. Het is interessant om in gesprek te gaan over deze signalen. Denk bijvoorbeeld aan bespreekpunten als:

- Zijn medewerkers zich ervan bewust dat iedereen (onbewuste) vooroordelen heeft?
- Hoe gaan medewerkers ermee om wanneer ze een collega generaliserende of zelfs discriminerende uitspraken horen doen?
- Hoe kunnen collega's elkaar scherp houden als het gaat om vooroordelen en stereotype beelden van (groepen) cliënten?

Doorverwijzen naar discriminatiemeldpunt

Zoals we hierboven benoemen, besteden geïnterviewde consulenten meestal weinig aandacht aan uitspraken van cliënten wanneer ze te maken krijgen met discriminatie. In dit soort situaties staan de discriminatie-ervaringen niet centraal, maar hebben mensen ook een praktische hulpvraag waarmee ze bij Vraagwijzer komen. Over het algemeen richten consulenten zich op die vraag en besteden ze weinig aandacht aan ervaren discriminatie. Er wordt dus niet uitgezocht of het vermoeden klopt of niet. In de antwoorden op de vragen in de digitale vragenlijst komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de consulenten het discriminatiemeldpunt van RADAR voor inwoners van de gemeente Rotterdam niet kent. Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan het discriminatiemeldpunt wel te kennen.²³ Slechts 7 van de 31 respondenten hebben weleens een cliënt doorverwezen naar een discriminatiemeldpunt. Een aantal andere respondenten (5 van de 30) heeft weleens een cliënt met een discriminatie-ervaring doorverwezen naar een andere instantie dan een ADV. De instanties die worden genoemd zijn het Juridisch Loket, de klachtenafdeling van de gemeente Rotterdam en Discriminatie.nl²⁴. In de interviews vertellen consulenten dat ze niet geneigd zijn om een cliënt door te verwijzen naar een discriminatiemeldpunt, omdat ze zich richten op praktische oplossingen voor de problemen van cliënten. Het is van belang om de bekendheid van het discriminatiemeldpunt onder consulenten te vergroten en in gesprek te gaan over de mogelijke waarde van samenwerking. Het bespreken van de volgende punten kan ook bijdragen aan het herkennen van discriminatie:

²³ Tijdens een van de interviews bleek echter dat een respondent in verwarring was en dacht aan Wmo radar, een welzijnsorganisatie in Rotterdam. Mogelijk geldt dit voor meer respondenten en geven de cijfers een incorrect beeld.

²⁴ Antidiscrimatievoorzieningen zoals RADAR werken al langer samen onder de koepel van Discriminatie.nl. En vanaf 1 januari 2024 is Discriminatie.nl het gezamenlijke landelijke meldpunt voor discriminatie. De gespecialiseerde consulenten van RADAR blijven dichtbij huis ondersteuning bieden aan melders bij Discriminatie.nl.

- In hoeverre zijn medewerkers op de hoogte van de werkwijze van een discriminatiemeldpunt?
- In welke gevallen is het wenselijk om een cliënt door te verwijzen naar een meldpunt? Hoe kan die doorverwijzing het beste worden gedaan om ervoor te zorgen dat cliënten de ondersteuning krijgen die gewenst is?

Verwachtingen van cliënten

In de interviews met medewerkers komt naar voren dat cliënten zich regelmatig door medewerkers tekort gedaan voelen. Een van de respondenten heeft het idee dat cliënten met 'deze beschuldiging' komen wanneer ze niet de ondersteuning krijgen die ze wensen. Juist medewerkers met dezelfde of een vergelijkbare migratieachtergrond als de cliënt krijgen hiermee te maken volgens een medewerker:

'Burgers zeggen best vaak dat ze door een medewerker worden gediscrimineerd. Dan krijgen ze hun zin niet. En dan hebben ze juist het idee dat iemand van hun eigen achtergrond wel wat harder voor ze loopt, omdat ze dan die saamhorigheid voelen. En als dat dan niet gebeurt, zijn ze eigenlijk extra teleurgestelde burgers. En dan kunnen ze dus vaak lelijker reageren, omdat ze er meer van hadden verwacht.'

Een andere medewerker vertelt dat ze weleens meemaakt dat een cliënt vraagt om een professional met dezelfde culturele achtergrond. Over het algemeen wordt er niet aan dit verzoek voldaan en dit maakt cliënten soms ook boos, zegt ze. Een verwijt van discriminatie kan consulenten raken, zeker als daarbij een (gedeelde) migratieachtergrond een rol speelt. Daarom is het van belang om dit soort ervaringen binnen een team te bespreken. Denk aan bespreekpunten als:

- Wat voor discriminatie-verwijten krijgen consulenten van cliënten?
- Hoe reageren medewerkers op discriminatie-verwijten van cliënten?
- En op welke manier kan een duidelijke lijn worden getrokken en kunnen collega's elkaar ondersteunen?

Diversiteits sensitief werken

Cultuur- of diversiteits sensitief werken²⁵ zorgt voor een betere communicatie tussen professional en cliënt, wat belangrijk is voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Zonder deze werkwijzen bestaat het risico dat een professional en een cliënt elkaar niet goed begrijpen. Dit kan het bieden van passende ondersteuning in de weg staan. In deze verkenning ligt de nadruk op het onderwerp discriminatie en is weinig aandacht besteed aan diversiteits sensitief werken. Medewerkers die de digitale vragenlijst invulden kregen wel de vraag in hoeverre er volgens hen bij Vraagwijzer rekening wordt gehouden met de etnisch-culturele achtergrond van cliënten. Bijna de helft van de respondenten (14 van de 30) antwoordt dat daarmee veel rekening wordt gehouden. 12 respondenten vinden dat er een beetje rekening mee wordt gehouden en vier respondenten zeggen dat daarmee geen rekening wordt gehouden. Dezelfde vraag werd gesteld over de mate van geletterdheid van cliënten. Meer dan de helft (18 van de 30 respondenten, wat neerkomt op 60 procent) van de respondenten is van mening dat er bij Vraagwijzer veel rekening wordt gehouden met de mate van geletterdheid van cliënten. De rest van de respondenten vindt dat hiermee een beetje rekening wordt gehouden. Omdat discriminatie en diversiteits sensitief werken met elkaar samenhangen, is het waardevol om binnen de afdeling ook dit onderwerp te bespreken. Denk aan punten als:

²⁵ Meer toelichting op deze begrippen is te vinden in dit beknopte artikel op de website van IDEM Rotterdam: <https://idemrotterdam.nl/diversiteits-sensitief-werken/>

- Op welke manieren wordt er binnen Vraagwijzer aandacht besteed aan diversiteitssensitief werken?
- Welke handvatten hebben consulenten om diversiteitssensitief te werken?
- En op welke manier kunnen collega's elkaar versterken in de toepassing van deze werkwijze?

6. Samenvatting

Hieronder zetten we de belangrijkste conclusies op basis van de digitale vragenlijst en de interviews op een rij:

- De geïnterviewde medewerkers van Vraagwijzer, een afdeling van de gemeente Rotterdam waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen met hulpvragen, geven aan dat ze in hun werk weinig aandacht besteden aan discriminatie die ze zelf, hun collega's en/of cliënten ervaren. Hun beeld van hoe (expliciete) discriminatie tot uiting komt verschilt per persoon.
- Emoties zitten vaak hoog bij de burgers die Vraagwijzer bezoeken, omdat ze gefrustreerd zijn door de problemen die ze ervaren. Die frustratie komt regelmatig tot uiting in discriminerende opmerkingen en/of gedrag tegenover medewerkers.
- Meer dan de helft van de medewerkers die de digitale vragenlijst hebben ingevuld, heeft discriminatie ervaren tijdens het werk (18 respondenten, wat neerkomt op 55%).
- Bijna de helft van de medewerkers die de digitale vragenlijst hebben ingevuld (14 van de 30, wat neerkomt op 47 procent) geeft aan dat ze het afgelopen jaar te maken hebben gehad met discriminatie vanwege hun etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur.
- Bijna een kwart van de respondenten (7 van de 29) geeft aan het afgelopen jaar uitgescholden te zijn vanwege hun etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur. Evenveel respondenten zijn naar hun idee om die reden geweigerd door een cliënt.
- Er zit overlap tussen medewerkers die discriminatie ervaren vanwege etnisch-culturele achtergrond en vanwege religie. Op basis van de verkenning lijkt het erop dat (zichtbaar) islamitische medewerkers van Vraagwijzer relatief vaak te maken met discriminatie door cliënten.
- Enkele medewerkers geven aan discriminatie te hebben ervaren vanwege hun sekse/gender of seksuele oriëntatie. Concreet gaat het onder andere om cliënten die niet door een vrouw geholpen willen worden.
- Meer dan de helft van de medewerkers die de digitale vragenlijst hebben ingevuld, heeft in het afgelopen jaar weleens gezien dat een collega ongelijk werd behandeld door een cliënt, waarbij discriminatie naar hun idee een rol speelde. Iets minder dan de helft van de respondenten heeft weleens gezien dat een collega discriminerend werd uitgescholden door een cliënt en/of werd geweigerd door een cliënt.
- Respondenten die discriminatie door cliënten hebben ervaren, worden hier soms persoonlijk door geraakt. Opvallend is dat veel respondenten de discriminatie-ervaring relativeren op basis van de problematische situatie waarin de cliënt zich bevindt en/of in de loop van hun leven hebben geleerd om zich discriminatie niet persoonlijk aan te trekken.
- De reacties op discriminatie door cliënten verschillen sterk per consulent. Er lijkt geen duidelijke lijn te zijn voor de omgang met discriminerende opmerkingen en/of gedrag.
- Respondenten zeggen dat ze meestal intern geen formele melding maken van discriminerend en/of ander grensoverschrijdend gedrag, omdat ze de drempel om melding te maken te hoog vinden.
- Een aanzienlijk deel van de respondenten is niet bekend met het discriminatiemeldpunt van RADAR voor inwoners van de gemeente Rotterdam – sinds 1 januari heet dit Discriminatie.nl. Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan het discriminatiemeldpunt te kennen, maar een deel hiervan bleek dit te verwarren met een welzijnsorganisatie met dezelfde naam.

7. Aanbevelingen

De afdeling Vraagwijzer heeft binnen het Rotterdamse sociaal domein een belangrijke functie als laagdrempelige toegangspoort tot ondersteuning en zorg. Medewerkers van Vraagwijzer werken met cliënten in een kwetsbare situatie, bij wie de emoties hoog zitten. Daarbij zijn de cliënten zeer divers, net als de teams waarin medewerkers werken. IDEM Rotterdam voerde een verkenning uit om inzicht te geven in de manieren waarop medewerkers van Vraagwijzer tijdens hun werk in aanraking komen met discriminatie en hoe ze reageren op ervaren en/of gesignaleerde discriminatie. In deze verkenning komt naar voren dat meer dan de helft van de respondenten het afgelopen jaar discriminatie door cliënten heeft ervaren. Het vaakst geven respondenten aan discriminatie te hebben ervaren vanwege hun etnisch-culturele achtergrond en/of huidskleur. Daarnaast heeft meer dan de helft van respondenten in het afgelopen jaar wel eens gezien dat een collega ongelijk werd behandeld door een cliënt, waarbij discriminatie naar hun idee een rol speelde.

Het is van belang om als medewerkers van een afdeling een duidelijke grens aan te geven tegenover cliënten die medewerkers discrimineren. Discriminatie heeft een negatieve impact op medewerkers die ermee te maken krijgen, al hebben ze de neiging om het gedrag van cliënten te bagatelliseren op basis van hun problematische situatie. Daarom is het belangrijk dat het onderwerp aandacht krijgt op de werkvloer en collega's ervaringen met elkaar bespreken en elkaar steunen. Hieronder doet IDEM Rotterdam aanbevelingen op basis van de verkenning.

Tips voor het directieteam/afdelingshoofd

Algemeen:

- Investeer in diversiteit en inclusie binnen de organisatie als geheel. Het is van belang dat de diversiteit in de uitvoerende functies wordt weerspiegeld in onder andere de directie, leidinggevenden en vertrouwenspersonen.
- Investeer in bewustwording en aandacht voor discriminatie en racisme binnen de directie en onder leidinggevenden door jaarlijks een (verplichte) training aan te bieden over discriminatie en inclusie op de werkvloer.
- Neem in het onderzoek naar medewerkerstevredenheid enkele vragen op over ervaren discriminatie door cliënten.
- Zorg ervoor dat de directie minimaal 1 keer per jaar door leidinggevenden en vertrouwenspersonen wordt geïnformeerd over ervaringen en signalen van discriminatie van medewerkers/consulenten door cliënten.

Met betrekking tot de omgang met discriminatie door cliënten:

- Zorg voor een simpel meldsysteem voor grensoverschrijdend gedrag dat voor alle medewerkers toegankelijk is. Benoem in de communicatie hierover expliciet dat discriminatie ook een vorm van grensoverschrijdend gedrag is.
- Verplicht medewerkers en leidinggevenden om jaarlijks een training te volgen over de omgang met grensoverschrijdend gedrag door cliënten, waarin aparte aandacht is voor discriminatie. Benadruk tijdens de training het belang van melden.
- Biedt medewerkers de mogelijkheid om een training te volgen waarin je leert om effectief te reageren wanneer je als omstander discriminerend of ander grensoverschrijdend gedrag ziet.

Tips voor leidinggevenden

Algemeen:

- Maak meldingen over en ervaringen met grensoverschrijdend gedrag door cliënten een standaard bespreekpunt tijdens het teamoverleg. Vraag daarbij ook expliciet naar ervaringen met discriminatie. Besteed aandacht aan de (gewenste) omgang met dit gedrag en benadruk het belang van melden.
- Maak binnen een team afspraken over een standaard reactie op discriminatie door een cliënt. Het is bijvoorbeeld passend om te benoemen dat de medewerkers cliënten met respect behandelen, dat ze allemaal gediplomeerd/deskundig zijn en dat ze ook een respectvolle benadering verwachten van cliënten. Zorg ervoor dat ook medewerkers die zelf geen discriminatie ervaren cliënten aanspreken op dit gedrag.

In contact met medewerkers die discriminatie door cliënten ervaren:

- Voer altijd een individueel gesprek met een medewerker die is gediscrimineerd door een cliënt om de medewerker de ruimte te geven om behoeften en gevoelens te uiten. En vraag een aantal weken later opnieuw naar de impact van de ervaring.
- Stimuleer de medewerker om formeel melding te doen of leg de melding eventueel samen vast.
- Wijs een medewerker op de ondersteuning die binnen de organisatie beschikbaar is, zoals een vertrouwenspersoon.

Tips voor consulenten

Voor de omgang met discriminatie door cliënten:

- Doe formeel melding binnen je organisatie als je discriminatie door een cliënt ervaart.
- Bespreek ervaren discriminatie door een cliënt met je collega's en leidinggevende, zodat ze hiervan op de hoogte zijn.
- Spreek cliënten aan wanneer ze jou of een collega discrimineren. (Dit kan ook op een later moment, eventueel samen met een collega of leidinggevende.)
- Bagatelliseer discriminatie door cliënten en ander grensoverschrijdend gedrag niet en heb aandacht voor de impact die dit op jezelf en op collega's kan hebben.
- Discriminatie melden kan ook bij een antidiscriminatiebureau, dus neem gerust contact op met Discriminatie.nl. De gespecialiseerde consulenten discriminatiezaken kunnen je ondersteunen, bijvoorbeeld als het lastig is om discriminatie binnen je organisatie bespreekbaar te maken. Ook kunnen ze helpen als je bijvoorbeeld discriminatie door collega's of leidinggevendenden ervaart.

Voor de omgang met cliënten die delen dat ze discriminatie (hebben) ervaren:

- Houd je eigen kennis op peil over inclusief en cultuursensitief werken. Doe bijvoorbeeld de gratis e-learning 'Introductie intercultureel vakmanschap voor sociaal professionals' van Movisie/KIS. Link: <https://www.movisie.nl/training/online-training-introductie-intercultureel-vakmanschap-sociaal-professionals-kis>
- Wees geïnteresseerd in cliënten en stel open vragen over hun discriminatie-ervaring.
- Vertel cliënten dat ze ervaren discriminatie kunnen melden bij Discriminatie.nl. En leg uit dat de medewerkers van de antidiscriminatiebureaus een luisterend oor kunnen bieden en kunnen helpen om (vervolg)stappen te zetten.

8. Geraadpleegde literatuur

Andriessen, I., J. Hoegen Dijkhof, A. van der Torre, E. van den Berg, I. Pulles, J. Iedema en M. de Voogd-Hamelink (2020). *Ervaren discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Broekroelofs, R., M. Cadat-Lampe, T. Keers, J. Vlug en H. Felten (2023). *De aanpak van discriminatie in de sociale basis. Inzicht en handelperspectieven voor sociaal professionals in de sociale basis*. Utrecht: Movisie.

Loenen, T. van, K. Hosper en J. Venderbos (2022). *Discriminatie en gezondheid. Over de invloed van discriminatie (in de zorg) op gezondheidsverschillen en wat we hieraan kunnen doen*. Utrecht: Pharos.

Sue, D. W. (2010). *Microaggressions in everyday life: Race, gender, and sexual orientation*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.