

‘Die zal wel een strafblad hebben’

Iedereen verdient een gelijke kans. Voor stereotypen en vooroordelen is geen plaats op de werkvloer van de sociale dienst. Want professionals discrimineren niet. Toch?

TEKST: JOLANDA VAN DEN BRAAK, BEELD: HAJO DE REIJGER

“**B**ij mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vormt discriminatie echt een belemmering om aan werk te komen”, zegt Annemieke van Beek, directeur van onderzoeks- en adviesbureau Van DoorneHuiskes en partners. “Vaak gaat het dan om discriminatie op basis van geslacht, leeftijd of etniciteit. Daaraan liggen vooroordelen en stereotyperingen ten grondslag waarvan de gebruiker zich lang niet altijd bewust is, wat het lastig maakt om er iets aan te doen. Ik hoor managers en klantmanagers weleens zeggen: ‘Wij zijn professionals, wij discrimineren niet.’ Dat is oprecht, maar het klopt vaak niet

en het houdt het probleem in stand. Doordat zij ervan uitgaan dat het bij hen niet gebeurt, staat gelijke behandeling en non-discriminatie er niet of niet hoog op de agenda.”

KAAL EN TATOEAGES

Iedereen heeft vooroordelen en iedereen handelt ernaar. We delen mensen in categorieën in om orde te scheppen en snel een inschatting te kunnen maken. Dat gaat vaak goed, zeker bij experts. Zij hebben in de loop der jaren een sterk onderbuikgevoel ontwikkeld. Maar ook vakmannen en -vrouwen moeten alert zijn. Want zo’n *gutfeeling* kan verkeerd uitpakken. Zo werd rapper Typhoon in juni aangehouden omdat zijn

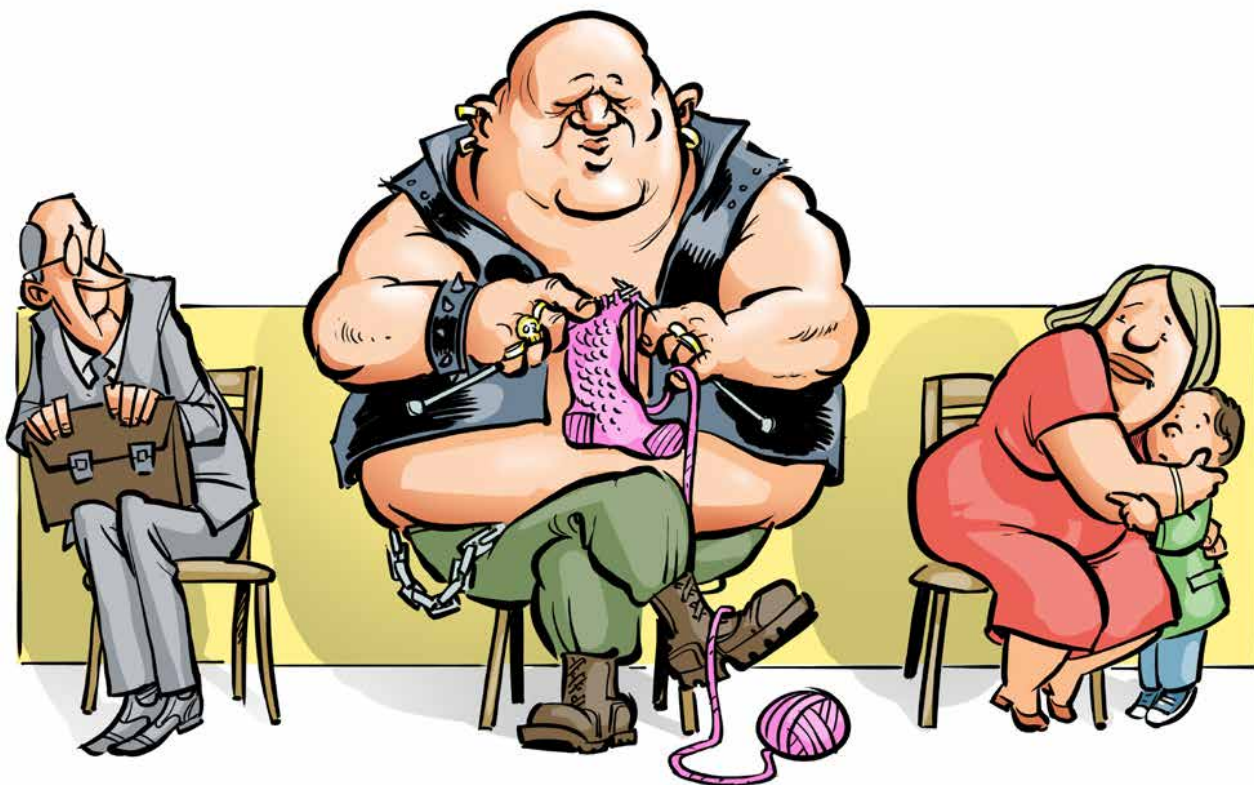
huidskleur niet matchte met de dure auto waarin hij reed. De agent gaf toe dat hij bevooroordeeld was. Van Beek: “Vraag je altijd af: waar is dat gevoel van mij eigenlijk op gebaseerd?” Joost Verschuuren is klantmanager rechtmatigheid bij de ATEAgroep in Breda en verbonden aan Switch, een traject voor mensen met gedrags- en motivatieproblemen. Vooroordelen zijn hem niet vreemd. “Laatst nog stapte er een volgetatoeëerde kale man bij me binnen. Mijn eerste associaties waren ‘motorbende’ en ‘strafblad’. Maar doordat ik me daarvan bewust ben, kan ik terugschakelen om toch blanco met hem in gesprek te gaan en af te gaan op zijn gedrag in plaats van op zijn uiterlijk.”

LUI EN ONGEMOTIVEERD

“Een vooroordeel verhindert dat je de ander helder ziet en is per definitie een belemmering”, zegt Diny van den Bout. Zij is re-integratie-, loopbaan- en ondernemerscoach en een van de themaspecialisten van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers. “We hebben allemaal de neiging om naar de ‘feiten’ te kijken. Naar opleiding, leeftijd, geslacht, beperking. Dat kan ertoe leiden dat we iemand

6 TIPS TEGEN VOOROORDELEN

- Straf jezelf niet omdat je vooroordelen hebt. Iedereen heeft ze.
- Wees alert: waarop is je eerste indruk gebaseerd? Is dat een eerlijke beoordeling?
- Vul niet in, maar laat de klant aan het woord. Wat is *zijn* of *haar* verhaal?
- Baseer je op het gedrag, niet op het voorkomen van de klant.
- Praat met collega’s over vooroordelen en stereotypering, bijvoorbeeld tijdens intervisie of op www.kenme.nl. Hoe werken stereotypen in het selectieproces? Hoe kun je ze aanpakken?
- Volg trainingen over interculturele communicatie en zelfreflectie.



die alleen dialect spreekt en laag-
geschoold is, categoriseren als dom.
Maar wat zie je als je door een ander
brilletje kijkt? Je hoeft die 'feiten' niet
als uitgangspunt te nemen."

"Vooroordelen voorkomen vraagt ook
van je dat je je goed informeert", zegt
Van Beek. Ze schetst een voorval op
een praktijkschool met veel Soma-
lische leerlingen. "Alle leerlingen
moesten stagelopen, maar veel
Somalische leerlingen kwamen niet
opdagen. De school organiseerde een
ouderavond en kwam erachter dat het
in Somalië ongebruikelijk is om voor
niets te werken; daarom hielden de
ouders hun kinderen thuis. Ze had-
den het principe van de stage niet be-
grepen. Eenmaal goed geïnformeerd,
was het probleem verholpen en kon
het vooroordeel 'Somaliërs zijn onge-
motiveerd' de prullenmand in."

Verschuuren herkent het kennis-
gebrek over andere culturen: "We
volgen elk jaar een agressietraining,
maar interculturele communicatie
blijft onderbelicht." Egberdien ten
Brink, directeur van ISD Noord-
oost/Werkplein Eemsdelta deelt de
ervaring van het verkeerd inschatten
van gedrag: "Pakweg vier jaar geleden
spraken wij weleens de frustratie uit

over klanten dat zij niet luisterden of
ongemotiveerd waren. Tegenwoordig
hebben wij vier dagdelen in de week
een expert van MEE in huis. Die heeft
ons getraind in het herkennen van
en omgaan met mensen met een
verstandelijke beperking. Inmiddels
weten we dat klanten vaak niet onwil-
lig, maar onmachtig zijn."

Ook over onmacht kan Verschuu-
ren meepraten. "De kale man met
de tatoeages was tijdens zijn eerste
afspraak zo aan het vloeken en tieren
dat we een agressiemelding moes-
ten doen, waarna zijn uitkering drie
maanden werd stopgezet. Dat bracht
hem enigszins tot inkeer. In vervol-
gesprekken kwamen we erachter dat
de man verstandelijk beperkt is, dat
hij vaak teleurgesteld is en nooit heeft
kunnen tonen wat hij in zijn mars
heeft. Zijn agressie was een uiting
van frustratie en onmacht. Bij Switch
kon hij laten zien dat hij een goede
vakman is. Sinds kort werkt hij voor
een reguliere werkgever."

Verschuuren realiseert zich dat hij,
misschien meer dan andere klant-
managers, de ruimte heeft om door
vooroordelen heen te prikken. "Als
je een caseload hebt van 150 klanten
van wie er tien niet meewerken, is het

begrijpelijk dat je je energie steekt in
die 140 anderen. Ik zie alleen maar
klanten met gedrags- en motivatiepro-
blemen en voor allemaal hebben we
een plek voor drie maanden in ons
klusbos of in de werkplaats. Dat geeft
mij en de klanten drie maanden de
tijd om vooroordelen weg te werken."

HOOFDDOEKJE

Het is belangrijk dat klantmanagers
zich openstellen voor wie er werkelijk
tegenover hen zit. "En vervolgens
misschien wel extra hun best doen
om de kwaliteiten van die persoon
bij werkgevers onder de aandacht te
brengen", zegt Van Beek. "Gelijke
monniken gelijke kappen gaat niet op
als je maatwerk wilt leveren. Erken
dat er verschillen zijn in startpositie
en zet zo nodig extraatjes in om men-
sen écht een gelijke kans te bieden.
Regel een taal cursus, kinderopvang
of deeltijdwerk. En hou werkgevers
een spiegel voor. 'Waarom zoek je de
kandidaat die je zoekt?' En: 'Maakt
het straks uit wie er achter het cv zit?'
Stel nu dat de werkgever zegt: 'Ik wil
niemand met een hoofddoekje', dan
is het aan de klantmanager om door
te vragen: 'Waarom niet? Maakt een
hoofddoekje iemand onbekwaam?'" *