

# ‘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 stereotypingen 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 TATOEGES

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

die alleen dialect spreekt en laaggeschoold is, categoriseren als dom. Maar wat zie je als je door een ander brillette kijkt? Je hoeft die ‘feiten’ niet als uitgangspunt te nemen.”

“Vooroordelen voorkomen vraagt ook van je dat je goed informeert”, zegt Van Beek. Ze schetst een voorval op een praktijkschool met veel Somalische 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 hadden het principe van de stage niet begrepen. Eenmaal goed geïnformeerd, was het probleem verholpen en kon het vooroordeel ‘Somaliërs zijn ongemotiveerd’ de prullenmand in.” Verschuuren herkent het kennisgebrek 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 onwilling, maar onmachtig zijn.” Ook over onmacht kan Verschuuren meepraten. “De kale man met de tatoeages was tijdens zijn eerste afspraak zo aan het vloeken en tieren dat we een agressiemelding moesten doen, waarna zijn uitkering drie maanden werd stopgezet. Dat bracht hem enigszins tot inkeer. In vervolgesprekken 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 klantmanagers, 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 motivatieproblemen 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 mensen 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?’” \*

## 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](http://www.kenme.nl). Hoe werken stereotypen in het selectieproces? Hoe kun je ze aanpakken?
- Volg trainingen over interculturele communicatie en zelfreflectie.