

DISCRIMINATIE & DIENSTENCHEQUES gaan niet samen.



Colofon

Deze brochure is een uitgave van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques.

Copyright © 2016 Vorm DC

Teksten en coördinatie: Vorm DC

Illustraties: Nathalie Demeyere

Tekeningen: Steve Van Bael

Lay-out en druk: Pages

Dank aan:

Actiris, Dienst Diversiteit
Raad voor non-discriminatie en diversiteit (RNDD)
Unia, Dienst Begeleiding en Training,
(Interfederaal Gelijkekansencentrum)

Referenties:

Koninklijk besluit van 12 december 2001
betreffende de dienstencheques
Art. 2quater § 4, 2°

www.eDiv.be - Unia

Verantwoordelijke uitgever:

Peter Van de Veire,
directeur Sectoraal Vormingsfonds
Dienstencheques

Alle rechten gereserveerd. Deze brochure, of enig onderdeel daarvan, mag niet worden gereproduceerd in enige vorm of met enig elektronisch of mechanisch middel, inclusief informatieopslagsystemen of leesapparatuur, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur; uitgezonderd voor korte samenvattingen in gepubliceerde besprekingen.

DISCRIMINATIE & DIENSTENCHEQUES gaan niet samen.

Beste lezer, Beste lezeres,

Het team van Vorm DC stelt u met plezier zijn nieuwe gids voor. In tegenstelling tot onze vorige gidsen is dit exemplaar bestemd voor het omkaderend personeel van de dienstenchequeondernemingen. Ook het thema is heel apart. Welkom in onze gids 'Discriminatie & dienstencheques gaan niet samen.

Waarom een gids rond dit thema?

In onze contacten met ondernemingen geven velen te kennen dat ze geregeld worden geconfronteerd met gevallen van al dan niet vrijwillige discriminatie.

Om u te helpen gepast te reageren op situaties waar een risico op discriminatie bestaat, heeft Vorm DC dit instrument ontwikkeld. Het biedt u informatie over de wetten en richtlijnen om deze delicate situaties aan te pakken. Wat zijn de beschermde criteria? En wat wordt als verboden gedrag beschouwd? Hoe reageren? Het is op vragen als deze dat het team van Vorm DC, met de steun van Unia, Interfederaal Gelijkekansencentrum, een antwoord wil bieden.

De gids is voornamelijk gebaseerd op de vrij beschikbare e-learningtool: www.e-div.be.

Het is niet onze ambitie om met dit instrument het onderwerp van A tot Z uit te spitten, daarvoor is het veel te uitgebreid en complex. Deze gids zal u echter wel helpen de risico's beter te detecteren, uit te kijken voor discriminerende vragen en bijgevolg discriminatie in onze sector te bestrijden.

Veel leesplezier!

Inhoud :

Situatie in de sector	6
Discriminatie	6
Discriminatie in de dienstencheques: wanneer ?	10
Omgaan met discriminerende situaties: enkele tips	16
Analyse van de situatie	19
Conclusie	31



Situatie in de sector

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Een dienstenchequeonderneming moet zich ertoe verbinden alle voorwaarden van de wetgeving en de reglementering rond dienstencheques na te leven. Eén daarvan is dat de onderneming **“werknemers en klanten direct noch indirect mag discrimineren”, dit volgens de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van de discriminatie.**

Het is belangrijk de sociale doelstellingen van het dienstenchequesmechanisme niet uit het oog te verliezen: de sociale inschakelings-economie aanmoedigen door de tewerkstelling van kansarme bevolkingsgroepen en/of mensen zonder beroepsstatuut, het publiek diensten aanbieden die beantwoorden aan de nieuwe menselijke behoeften in de maatschappij en zwartwerk bestrijden door echte arbeidscontracten aan te bieden. De sociale rol van een dienstenchequeonderneming is dan ook onmiskenbaar. In de bredere zin kunnen we spreken over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van deze ondernemingen. Deze verantwoordelijkheid ligt uiteraard bij alle ondernemingen, maar misschien wel in het bijzonder bij de dienstenchequeondernemingen wegens hun specifieke missie!

Het is dus essentieel dat ondernemingen die met dienstencheques werken een goed inzicht in de antidiscriminatieprincipes hebben.

Discriminatie in de dienstenchequesector

In onze sector kunnen zich verschillende vormen van discriminatie voordoen: **discriminatie door de klant, door de huishoudhulp en door de onderneming.** In deze gids reiken we u enkele manieren aan om discriminerende situaties waarmee uw organisatie kan worden geconfronteerd, aan te pakken.

6.

Discriminatie

Wat is discriminatie?

Discrimineren is een onrechtvaardig verschil maken tussen personen en/of groepen.

Discriminatie is wettelijk verboden en zelfs strafbaar, want het houdt in dat iemand schade wordt berokkend. We kunnen discriminatie als volgt definiëren: “Het maken van een wettelijk verboden onderscheid op basis van een beschermd criterium zonder dat dit op een geldige manier kan worden gerechtvaardigd.” Het is belangrijk dat we kunnen herkennen wanneer er sprake is van een discriminerende situatie. Een ‘andere’ behandeling impliceert immers niet automatisch discriminatie.



De antidiscriminatiewetten in België

In België wordt discriminatie door drie wetten veroordeeld:

1. **DE GENDERWET** is bedoeld om discriminatie tussen vrouwen en mannen te bestrijden.
2. **DE ANTIRACISMEWET** is bedoeld om bepaalde daden met racistische of xenofobe gronden te bestrijden.
3. **DE ANTIDISCRIMINATIEWET** is bedoeld om bepaalde vormen van discriminatie te bestrijden en biedt een kader ten gunste van gelijkheid van behandeling in werkgelegenheid.

Sancties

Elke persoon die inbreuk pleegt op één van deze wetten is strafbaar in het kader van het burgerlijke en/of het strafrecht.

Stereotypes en vooroordelen

Stereotypes en vooroordelen liggen aan de bron van heel wat gevallen van discriminatie. Ze worden vaak van kindsbeen af gevormd, we hebben allemaal wel vooroordelen in meer of mindere mate en we dragen bij tot hun verspreiding of instandhouding. Dit gebeurt **vaak onbewust**.

Het betreft hier een vereenvoudigde voorstelling van de werkelijkheid. Het zijn overtuigingen, ideeën of meningen die een groep deelt over een andere groep. Een vereenvoudigde veralgemening, waarbij geen rekening gehouden wordt met individuele verschillen.

Enkele voorbeelden:

- “Vrouwen hebben geen oriëntatiegevoel”.
- “Het is vrijdagavond, hij is jong en gaat graag uit. Ik ben zeker dat hij zich gaat bedrinken.”

Vooroordelen kunnen negatief of positief zijn. Ze werden ons ingeprent en zijn heel moeilijk te veranderen of uit te roeien.

De beschermde criteria

De wet heeft het over “**beschermde criteria**”. Deze criteria zijn kenmerken die aanwezig moeten zijn om te kunnen spreken over wettelijk strafbare discriminatie.

1. **DE GENDERWET:** het criterium van het geslacht (onderscheid man/vrouw en aanverwante criteria: wat verband houdt met het moederschap (bv. zwanger zijn) en transseksualiteit.
2. **DE ANTIRACISMEWET:** de wet vermeldt de volgende beschermde criteria:
 - 1) **het zogenaamde ras**
(want rassen bestaan niet!)
 - 2) **de nationale of etnische afstamming**
(bv. een buitenlands klinkende naam)
 - 3) **de afkomst**
(bescherming tegen antisemitisme)
 - 4) **de huidskleur** (bv. mensen met een donkere huidskleur uitsluiten)
 - 5) **de nationaliteit**
(deze kan verschillen van de nationale herkomst).

HANDICAP
RAS AFKOMST SYNDICALE OVERTUIGING
LEEFTIJD RAS AFKOMST POLITIEKE OVERTUIGING GEZONDHEIDSTOESTAND
GELOOF HUIDSKLEUR TAAL
ETNISCHE AFKOMST HUIDSKLEUR SOCIALE HERKOMST
NATIONALITEIT SEXUELE GEAARDHEID GEBOORTE VERMOGEN
BURGERLIJKE STAAT FYSIEKE KENMERKEN

3. DE ANTIDISCRIMINATIEWET:

de wet voorziet 13 beschermde criteria
in het beroepskader:

- 1) **fysieke kenmerken**
(aangeboren of onafhankelijk van de wil van de persoon, bv. geboortevlekken, littekens, ...)
- 2) **sociale herkomst** (bv. het milieu waaruit iemand afkomstig is, de wijk waar hij/zij woont)
- 3) **handicap** (in de brede zin: mentale of fysieke beperkingen, chronische, genetische of degeneratieve aandoeningen)
- 4) **geboorte** (kenmerk of verleden van één van de ouders)
- 5) **huidige of toekomstige gezondheidstoestand**
(bv. regelmatige afwezigheid wegens chronische gezondheidsproblemen)
- 6) **seksuele geaardheid**
(hetero-, homo-en biseksualiteit)
- 7) **burgerlijke staat** (bv. het feit of iemand al dan niet gehuwd is)
- 8) **vermogen** (bv. een auto bezitten)
- 9) **taal** (bv. een buitenlands accent hebben)

10) **geloof of levensbeschouwing**
(bv. al dan niet praktiserend zijn)

11) **politieke overtuiging** (aanhanger zijn van een politieke stroming, of men nu partijlid is of niet)

12) **syndicale overtuiging** (aanhanger zijn van een syndicale gedachte, of men nu vakbondslid is of niet)

13) **leeftijd** (bv. systematisch jongeren uitsluiten wanneer ze voor een functie solliciteren)

Zijn deze 19 criteria niet van toepassing, dan spreken we krachtens de wet niet over discriminatie!

Verboden gedrag

Verboden gedrag brengt discriminatie met zich mee als het in verband staat met één van de beschermde criteria en niet gerechtvaardigd is.

In bepaalde gevallen is het toelaatbaar een onderscheid te maken op basis van beschermde criteria.

Onderstaand voorbeeld toont aan dat de leeftijd van de kandidaat een essentiële, bepalende voorwaarde is om de functie te kunnen uitoefenen.

- *Een reclamebureau kan bij een casting eisen dat de kandidaten ouder dan 55 zijn, omdat het gaat om een campagne in een tijdschrift voor een seniorenpubliek (beschermd criterium = leeftijd).*

In de meeste gevallen is dit evenwel niet verdedigbaar.

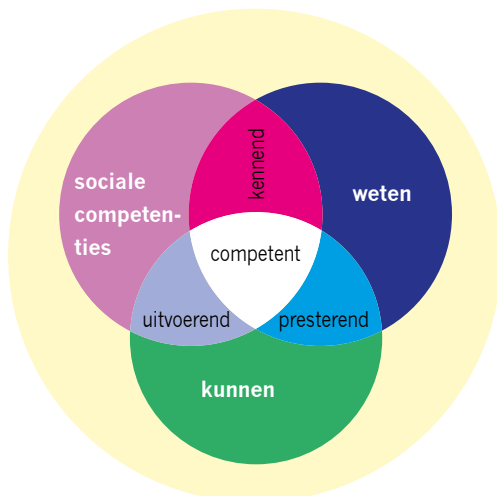
VERBODEN GEDRAG	BESCHRIJVING	VOORBEELD(EN)
Directe discriminatie	Minder gunstige behandeling van een persoon t.o.v. een andere in een vergelijkbare situatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Een werkgever beslist systematisch alle kandidaturen van 50-plussers te weigeren. • U hebt een handicap en kunt niet binnen in een restaurant omdat u in een rolstoel zit. • Een onderneming weigert een homoseksueel aan te werven wegens zijn seksuele geaardheid.
Indirecte discriminatie	Ogenschijnlijk neutrale beschikking, criterium of praktijk die voor sommige personen een bepaald nadeel kunnen betekenen. Dit wordt vaak onbewust toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Nederlands als moedertaal eisen, betekent dat mensen van buitenlandse origine worden uitgesloten, ook al spreken ze Nederlands.
Opdracht tot discrimineren	Elk gedrag dat eruit bestaat eender wie op te leggen een persoon of een groep te discrimineren.	<ul style="list-style-type: none"> • Een klant van een bouwbedrijf eist dat er geen arbeiders van buitenlandse herkomst op zijn werf komen en vraagt om een vervanging. • De ouders van jonge voetballer-tjes weigeren een vrouwelijke trainer voor hun kinderen en eisen een vervanger.
Afwezigheid van redelijke aanpassing voor mindervaliden	Weigeren rekening te houden met de specifieke behoeftes die eigen zijn aan een handicap.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen hellend vlak voor rolstoel-gebruikers. • Weigeren de werkpost aan te passen (bv. aangepaste telefoon, stoel of aangepast scherm, ...). • Geen voor mindervaliden toegankelijk sanitair. • Een aangepast uurrooster weigeren of de mogelijkheid tot thuiswerken niet overwegen.
Pesterijen	Ongewenst gedrag met het doel of gevolg dat inbreuk wordt gepleegd op de waardigheid van de persoon en een intimiderend, vijandelijk, vernederend, beledigend of aanstootgevend klimaat schept.	<ul style="list-style-type: none"> • Roddelen over een collega, hem/haar kleineren. • Kritiek geven op geloof of herkomst.

Aanzet tot haat, geweld, discriminatie of segregatie	Woorden die haat, geweld of discriminatie in zich dragen en waarmee de dader de bedoeling heeft verder te gaan dan 'eenvoudigweg' beledigen. Opdat er sprake zou zijn van aanzet, moeten de uitspraken publiek zijn.	Een zanger roept in een aantal van zijn nummers op tot geweld tegenover homo's: "Burn them, kill them, ..."
--	--	---

Discriminatie in de dienstencheques: wanneer?

Voor we verdergaan, willen we het eerst over COMPETENTIES hebben! Competenties zijn **beroepskwalificaties** die kunnen worden ingedeeld in:

- **Weten** (kennis)
- **Kunnen** (praktijk)
- **Sociale competenties** (relationele gedragingen)



Daarnaast kunnen ook fysieke bekwaamheden als beroepscompetenties worden beschouwd.

Enkele voorbeelden van competenties die belangrijk zijn voor de functie van huishoudhulp:

- Zijn/haar werk rationeel organiseren
- De aangewezen producten kennen en ze juist gebruiken
- Geschikte technieken toepassen
- Wasgoed kunnen sorteren op kleur en materiaal
- Uurroosters naleven
- ...

Met een personeelsbeleid gericht op competentiebeheer kunt u vermijden dat u te maken krijgt met gevallen van discriminatie die nefast zijn voor uw onderneming. Competentiebeheer moet het zwaartepunt zijn van uw personeelsbeleid en uw handelsrelaties!

Personeelsbeleid

De antidiscriminatiewetten zijn van toepassing op het hele beroepsleven: aanwerving, arbeidsovereenkomst, bezoldiging, toegang tot opleiding, enz. In deze gids behandelen we niet alle aspecten van het personeelsbeleid. We blijven even stilstaan bij de luiken aanwerving en selectie, en de toegang tot bijscholing.

AANWERVING EN SELECTIE

De aanwervingsfase is één van de momenten met het grootste risico op discriminatie. Bij de aanwerving moeten alle kandidaten een kans krijgen én moet de nadruk op ieders **competenties** liggen.

Werkaanbiedingen: een voorbeeld



... Hebt u een **auto**, is uw **moedertaal** het Nederlands en bent u tussen de **30 en 40 jaar oud**? Stuur ons dan uw cv en motivatiebrief via e-mail naar abc@mail.be.



... Bent u **mobiel** in de **streek van Antwerpen**, kunt u zich goed uitdrukken in het Nederlands en hebt u minstens vijf jaar beroepservaring? Stuur ons dan uw cv en motivatiebrief via e-mail naar abc@mail.be.

Behandeling van de kandidaturen

Alle ontvangen kandidaturen moeten op dezelfde manier worden behandeld. Om de cv's te beoordelen, kunt u een tabel gebruiken met een lijst van de verschillende criteria die belangrijk zijn om in aanmerking te komen voor een sollicitatiegesprek. Stel uzelf de volgende vraag: voldoet deze kandidatuur **objectief gezien** aan de criteria om voor een gesprek uitgenodigd te worden?

Het sollicitatiegesprek

Blijf stilstaan bij de competenties van uw kandidaat. De vragen die u tijdens het sollicitatiegesprek stelt, moeten rechtstreeks verband houden met de in te vullen functie.

Tip: stel vooraf een lijst op van vragen die u moet stellen en ... waarom niet, maak ook een lijstje met verboden vragen!

TOEGANG TOT OPLEIDING

Ter ondersteuning van de professionele ontwikkeling en dus van de competenties van de werknemers, zijn de dienstencheque-werkgevers van PC 322.01 onderworpen aan twee verplichtingen inzake opleiding:

- verplichting van **collectieve opleiding** van 12 uur per voltijds equivalent per jaar
- verplichting van minimaal 9 uur tot maximaal 18 uur opleiding voor **nieuwe werknemers**

Breng deze verplichtingen in de praktijk zonder onderscheid van geslacht, herkomst, leeftijd ... kortom: zonder discriminatie!





Handelsrelaties

Soms is het moeilijk kiezen tussen de gemakkelijkste weg, de klant zijn zin geven (“Klant is koning”), en uw sociale verantwoordelijkheid nemen. De vrees klanten te verliezen is begrijpelijk, maar het kan niet dat de discriminerende criteria van de klant doorwegen op de competenties van uw personeel!

Opdracht geven te discrimineren is de meest courante vorm van wettelijk strafbare discriminatie in handelsrelaties. Deze praktijk uit zich in het bijzonder in al dan niet bewust discriminerende vragen van de klant om een bepaald type persoon te eisen voor de uitvoering van de gevraagde dienst.

Enkele voorbeelden:

- “Een man voor mijn huishouden? Geen denken aan! Ik wens een vrouwelijke huishoudhulp.”
- Een klant vraagt een huishoudhulp die niet te jong is, maar ook niet te oud.
- “Ik zou beroep willen doen op een door en door Belgische huishoudhulp, iemand die er dezelfde ideeën op nahoudt als ik.”

Wanneer u een huishoudhulp, die u naar een klant zult sturen, kiest op basis van een discriminerende vraag, maakt u zich schuldig aan ... discriminatie! Daarom kunt u tijdens het gesprek met deze klant het best de nadruk leggen op de competenties die uw onderneming kan bieden.

Merk op dat het discriminatieverbod niet alleen geldt voor de onderneming zelf, maar voor alle personen die in naam van de onderneming werken. Een werknemer die weigert bij een bepaalde klant te werken wegens een beschermd criterium, maakt zich dus evenzeer schuldig aan discriminatie!

Beschikbaarheid

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Maandag ochtend: 4u
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Woensdag namiddag: 3u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dinsdag namiddag: 4u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vrijdag: 8u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Woensdag: 4u
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Donderdag namiddag: 3u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vrijdag namiddag: 3u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Maandag: 6u
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vrijdag: 8u

Omgaan met discriminerende situaties: enkele tips

De statistieken bewijzen dat de dienstensector werkgelegenheid biedt aan mensen met een heel divers profiel: laaggeschoolden, allochtonen, oudere werknemers ... Deze **diversiteit** is verrijkend voor uw onderneming, maar betekent ook dat u geconfronteerd kunt worden met **stereotypes en vooroordelen vanwege uw klanten en uw personeel**. Dit kan soms leiden tot al dan niet opzettelijke discriminatie.

Om u te helpen deze situaties op een professionele en wettelijk toegestane manier aan te pakken, reiken we u een aantal tips aan:

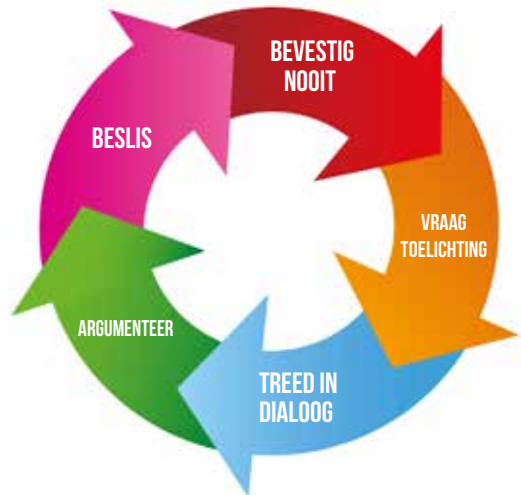
1) Zorg voor een duidelijk referentiekader

U weet nu wat discriminatie, in het kader van de wet, betekent:

- > **Wees vastberaden nooit te discrimineren.**
- > **Schuif uw eigen stereotypes en vooroordelen aan de kant.**
- Het opnemen van een antidiscriminatie-clausule in uw klantovereenkomst biedt u een been om op te staan in geval van een discriminerende vraag vanwege een klant.
- Een gelijkaardige clausule kan worden opgenomen in de arbeidsovereenkomst van uw huishoudhulp en bedienden.

2) Benader discriminerende vragen volgens een communicatiecyclus

We raden u aan om discriminerende vragen volgens de onderstaande cyclus aan te pakken.



Deze cyclus kunt u volgen in de communicatie met de klant, maar ook met uw personeel.

Voorbeeld 1 : Een klant weigert een huishoudhulp met een Afrikaans klinkende naam, omdat hij/zij ervan uitgaat dat deze mensen niet kunnen schoonmaken ...

- **Bevestig nooit** dergelijke veralgemeningen.

- **Vraag toelichting** bij het standpunt van uw klant: probeer te begrijpen waarom hij/zij zo denkt.

“Had u misschien eerder al een onaangename ervaring bij een andere dienstencheque-onderneming?”

*“Hoe is dat verlopen?
Wat was precies het probleem?”*

- **Treed in dialoog**, stel gerust en toon dat u aandacht besteedt aan zijn/haar vraag.

“Onze onderneming hecht veel belang aan de competenties van haar medewerkers. Ons personeel krijgt dan ook geregeld bijscholing.”

“U zoekt dus iemand die uw appartement kan schoonmaken en uw strijk kan doen binnen de opgelegde tijd, begrijp ik het goed?”

“Ik stel voor dat we de proef even op de som nemen. Daarna zal ik nagaan of u tevreden bent over de prestaties.”

- **Argumenteer** uw standpunt:

- Wijs op uw positie als dienstencheque-onderneming en verduidelijk wat er in deze context belangrijk is voor de klant.
- Benadruk de competenties van uw medewerkers, evenals hun professionalisme en uw vertrouwen in hen.

“De persoon die ik u zou willen toewijzen, heeft de nodige competenties om aan uw vraag te voldoen.”

“Ze/hij heeft ervaring en de klanten zijn heel tevreden over haar/hem.”

- **Beslis:**

- Bevestig indien nodig dat uw onderneming haar personeel niet selecteert op basis van discriminerende criteria, maar wel op basis van competenties.

“Zoals gezegd, selecteert onze onderneming haar medewerkers op basis van hun competenties. Ik kan u een huishoudhulp toewijzen en rekening houden met uw vraag wat betreft de uit te voeren taken, maar niet wat betreft nationaliteit, geloof, geslacht of andere discriminerende criteria, begrijpt u?”

“Onze klantovereenkomst verwijst hier trouwens naar ...”

- Verwijs indien nodig naar de wet.

“De wet verbiedt ons te discrimineren. Als wij op uw verzoek ingaan, riskeren we sancties. Bij ons is er voor discriminatie geen plaats.”

- Wees vastberaden. Kunnen we een samenwerking aangaan?

“Op basis van ons gesprek:

> Gaan we een samenwerking aan en stel ik een klantencontract op?”

> Stemt u ermee in dat we onze huishoudhulp, die momenteel beschikbaar is voor volgende week, bij u inplannen?”

> Ik vrees dat we zo niet verder kunnen samenwerken/dat we niet zullen kunnen samenwerken op deze manier. We kunnen niet op uw verzoek ingaan, want het is discriminerend en druist in tegen onze waarden.”

Voorbeeld 2 : een huishoudhulp weigert te gaan werken bij een bepaalde klant omdat ze/hij weet dat hij homoseksueel is.

- **Bevestig nooit** dergelijke veralgemeningen.
- **Vraag toelichting** bij het standpunt van uw huishoudhulp: probeer te begrijpen waarom zij/hij niet bij deze klant wenst te poetsen.

"Wat stoort u aan deze vraag?"

"Hebt u een slechte ervaring gehad?"

- **Treed in dialoog**, stel gerust en toon dat u aandacht besteedt aan zijn/haar vraag.

"Dit is een serieuze klant die vraagt om 4 uur per week bij hem schoon te maken en te strijken. Dat is niet niets."

"U weet dat onze onderneming het zich niet kan veroorloven om klanten te verliezen. Het is belangrijk voor mij dat u deze vraag kunt invullen."

- **Argumenteer** uw standpunt:

- Wijs op uw positie als dienstenchequeonderneming en bevestig dat de vraag van de klant in deze context past.

"Hij vraagt om schoon te maken en te strijken. Dat behoort tot de taken die u voor deze klant mag uitvoeren in het kader van uw arbeidsovereenkomst. Hij vraagt niets dat verboden is."

- Geef enkele voorbeelden ter vergelijking.

"Ik kan de planning niet beginnen maken in functie van de voorkeuren van de huishoudhulpen. Zou u het normaal vinden als uw collega Jacques me zou vragen om alleen bij knappe, jonge, alleenstaande vrouwelijke klanten te werken? Zou dat u niet choqueren?"

"Deze situatie is eigenlijk net hetzelfde: deze klant heeft het recht om geholpen te worden, net zoals een ander. Weigeren om bij hem te gaan werken, is hem discrimineren."

- **Beslis:**

- Bevestig dat uw onderneming haar klanten niet kiest op basis van discriminerende criteria en dat u, bij een discriminerende vraag van een klant, uw personeel verdedigt. Nu doet u gewoon hetzelfde voor uw klanten!

"Wanneer een klant niet wenst samen te werken met een man of uitdrukkelijk naar een "echte" Belgische huishoudhulp vraagt, dan ga ik daar niet op in, want ik weiger discriminatie van mijn personeel. Maar ik weiger ook de omgekeerde situatie, begrijpt u?"

"Hierover staat trouwens een artikel in uw arbeidsovereenkomst."

- Verwijs indien nodig naar de wet.

"In elk geval: discriminatie is wettelijk verboden en als we dit doen, riskeren we sancties. Daarom is er bij ons geen plaats voor discriminatie."

- Wees vastberaden. Uw werknemers moeten zich aan de verschillende klanten kunnen aanpassen.

"Op basis van ons gesprek:

> hoop ik dat u het belang van dit alles hebt begrepen. Mag ik op uw professionalisme rekenen, zoals gewoonlijk?"

> kan ik uw weigering niet aanvaarden. Beseft u dat dit een beroepsfout is en dat u een sanctie riskeert? We zullen dus dienovereenkomstig moeten optreden."

Analyse van situaties

U weet nu wat discriminatie is en hoe u op discriminerende vragen kunt reageren. Nu gaan we enkele situaties analyseren die zich ook in uw onderneming kunnen voordoen.

U zult merken dat de dienstenchequeondernemingen in deze situaties centraal staan en, **om de juridische analyse te vergemakkelijken, “vaak” met een vorm van discriminatie geconfronteerd worden.**

Elke situatie wordt als volgt geanalyseerd:

- situatie,
- analyse,
- juridisch antwoord,
- tip(s) voor de werkgever.

Het juridische advies verwijst naar de wetten, terwijl de tips voor de werkgever u mogelijke oplossingen aanreiken.

De lijst van beschreven situaties is niet volledig en bevat slechts een greep uit de mogelijke gevallen. Er is een algemene database beschikbaar op www.e-div.be, het e-learning-instrument van Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum.



Situatie 1

Een kandidate (+ 55) komt zich aanbieden voor een functie als huishoudhulp. Ze zou 25 uur per week willen werken, maar u bent niet zeker of ze nog lichamelijk geschikt is om deze werklust op zich te nemen. U beslist om haar niet aan te werven.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Leeftijd

Wat is het verboden gedrag?

Directe discriminatie

JURIDISCH ANTWOORD

Oudere kandidaten systematisch uitsluiten omwille van hun leeftijd is directe discriminatie. Als werkgever mag u eisen dat een kandidaat lichamelijk geschikt is voor het werk dat u aanbiedt. U mag echter niet eenvoudigweg op basis van de leeftijd beslissen dat een kandidaat niet geschikt zou zijn. U baseert zich in dit geval op vooroordelen en stereotypes.

Dergelijk onderscheid is enkel gerechtvaardigd wanneer er sprake is van een "essentiële en bepalende beroepsvereiste".

Dit betekent met andere woorden dat, rekening houdend met de aard en de context van de functie, alleen personen van een bepaalde leeftijdscategorie het betreffende werk kunnen uitvoeren (bv. u kunt bij de selectie van een model voor een reclamecampagne voor kleding voor senioren als voorwaarde stellen dat de kandidaat ouder dan 50 jaar is). Dat is hier zeker niet het geval.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Beschrijf de volledige inhoud van de functie en leg zo concreet mogelijk uit welk type werk de kandidate zal moeten uitvoeren.
- Pols eventueel bij de kandidate of ze al de gelegenheid heeft gehad om zwaar werk uit te voeren bij vroegere werkgevers of thuis.
- Vraag eventueel referenties op bij haar voormalige werkgevers of klanten omtrent haar competenties en troeven (uiteraard met instemming van de kandidate!).
- Stel uzelf de vraag: "Welke competenties kan deze kandidate bijdragen aan de onderneming?"
- Overloop met haar de fysieke uitdagingen van het beroep, geef concrete voorbeelden (emmers dragen, trappen lopen, ramen lappen, de verplaatsingen tussen de klanten, ...).
- Evalueer haar competenties indien mogelijk met een praktische test. Zo kunt u een beroepssituatie simuleren met taken en fysieke inspanningen die eigen zijn aan de functie.

Situatie 2

Een man komt zich aanbieden voor een functie als huishoudhulp. U weet dat de klanten die bovenaan op de wachtlijst staan, een mannelijke huishoudhulp weigeren. Hierdoor kunt u de kandidaat niet voldoende uren aanbieden en weigert u zijn kandidatuur.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Gender

Wat is het verboden gedrag?

Directe discriminatie

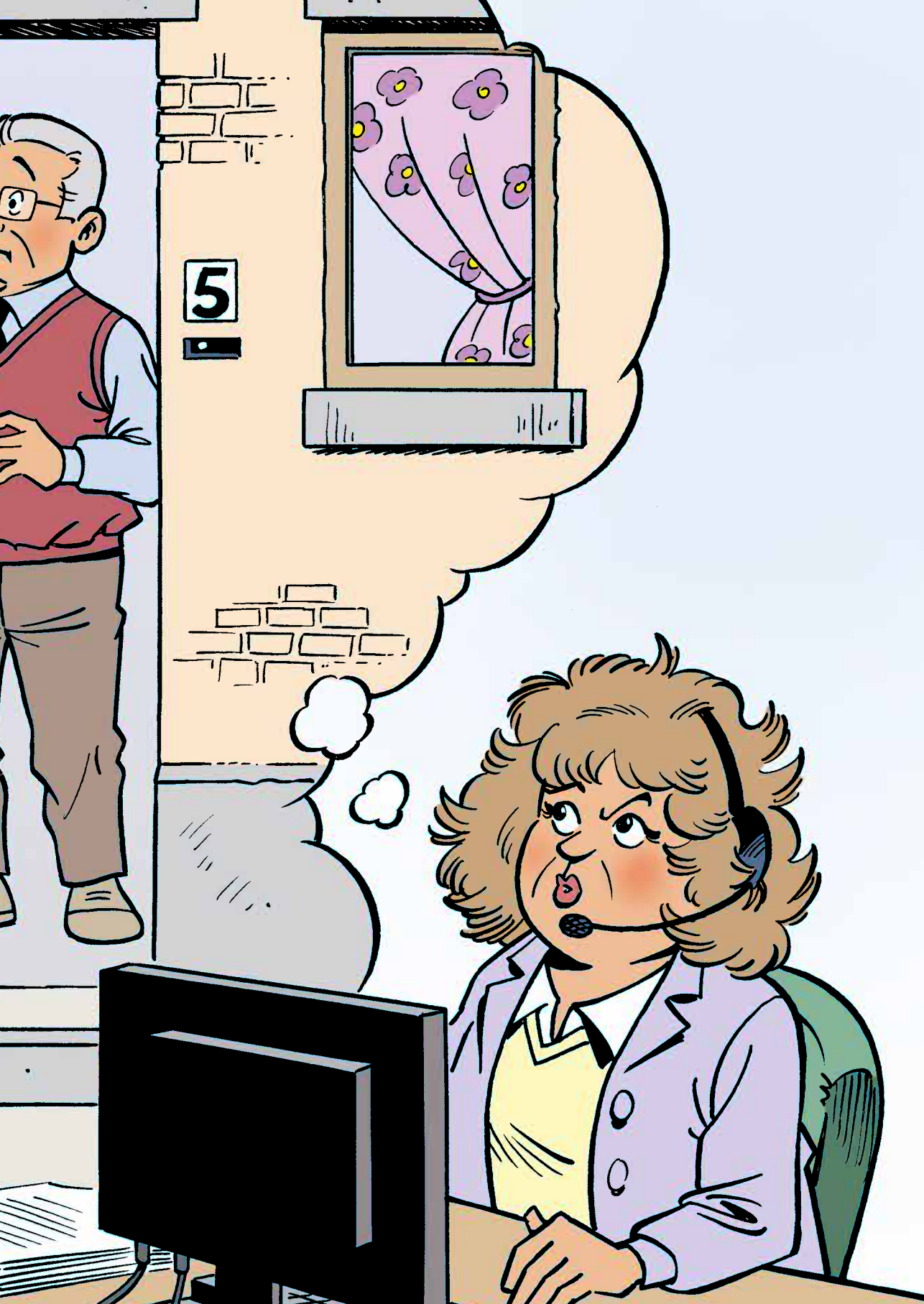
JURIDISCH ANTWOORD

De werkgever die omwille van vooroordelen van zijn klanten beslist om een mannelijke kandidaat te weigeren op basis van zijn geslacht, maakt zich schuldig aan directe discriminatie. In een vergelijkbare situatie heeft de arbeidsrechtbank van Gent beslist dat het argument “klant”, en meer bepaald het feit dat een werkgever zich achter de vooroordelen van zijn klanten verschuilt, geen wettelijk motief is om discriminatie te rechtvaardigen.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Dergelijke lijsten houdt u beter niet bij. Baseer u alleen op de competenties en de beschikbaarheid van uw werknemers.
- Werf medewerkers met uiteenlopende profielen aan, dit kan bovendien helpen om nieuwe klanten aan te trekken.
- Laat u inspireren door het succes van ondernemingen die een diversiteitsbeleid hanteren. Met enkele interne procedures en communicatiemaatregelen kunt u positieve resultaten boeken, bij de werknemers én bij uw klanten.
- Zorg ervoor dat uw klanten duidelijk geïnformeerd zijn over uw engagement. Dit kan via een clausule in de klantovereenkomst of communicatie over uw diversiteitsbeleid.
- In ons voorbeeld kunt u aandringen op de troeven die een man biedt in deze sector, zoals kracht en nauwgezetheid, om er maar enkele te noemen.





Situatie 3

U stelt een werkaanbieding op voor een functie van huishoudhulp en vermeldt dat de kandidaten het Nederlands als moedertaal moeten hebben.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Nationale of etnische afstamming

Wat is het verboden gedrag?

Indirecte discriminatie

JURIDISCH ANTWOORD

Taal is een beschermd criterium in de antidiscriminatie wetten. Het is goed om een zeker kennisniveau van de taal te hebben in functie van de uit te voeren opdrachten, maar het is niet redelijk om voor deze functie te eisen dat de betrokkene het Nederlands als moedertaal heeft. Door deze voorwaarde te stellen, sluit u competente kandidaten uit die het Nederlands machtig zijn als tweede taal.

Deze vereiste treft onrechtstreeks vooral mensen van buitenlandse herkomst, die vaak een andere moedertaal hebben.

Er is sprake van indirecte discriminatie.

De voorwaarde is discriminerend omdat er kandidaten zijn van wie het Nederlands niet hun moedertaal is, maar die zich perfect in deze taal kunnen uitdrukken.

De werkgever moet ook de aard en de context van de functie analyseren.

Voor een nieuwslezer is een perfecte, accentloze uitspraak misschien nodig, maar voor een huishoudhulp volstaat kennis van het

Nederlands als 2e taal of zelfs basiskennis, op voorwaarde dat de kandidaat hiermee in staat is om de werkinstructies en de veiligheidsvoorschriften te begrijpen en te volgen.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- U hebt het recht te vragen dat een huishoudhulp Nederlands kent, maar u mag geen kandidaten weigeren omdat het Nederlands hun moedertaal niet is of omdat ze een accent hebben.
- Definieer het taalniveau dat de functie vereist en vermeld dit in de werkaanbieding (spreken/schrijven/lezen).
- Evalueer het taalniveau op basis van objectieve informatie, zoals resultaten van taaltests, attesten van taalcursussen enz.
- Gebruik de instrumenten die tot uw beschikking staan om de communicatie tussen de klanten en uw personeelsleden die de taal slechts beperkt beheersen, te ondersteunen (bv. T.O.P.).



Situatie 4

Een candidate stapt het kantoor binnen en verspreidt een sterke lichaamsgeur. U weet dat u haar in deze conditie niet aan de klanten kunt voorstellen en weigert haar kandidatuur.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie ?

Neen, maar opgepast ...

Op basis van welk beschermd criterium?

/

Wat is het verboden gedrag?

/

JURIDISCH ANTWOORD

Er is geen sprake van discriminatie wanneer u iemand anders behandelt op basis van een criterium dat niet direct of indirect beschermd is door de antiracisme- of anti-discriminatielwet. Als u bijvoorbeeld een kandidaat weigert omwille van zijn/haar kapsel, tatoeages of piercings, kan hij/zij zich niet op deze wetgeving beroepen.

Een onaangename lichaamsgeur kan in sommige gevallen echter een genetische oorsprong hebben of door een ziekte veroorzaakt worden (bv. trimethylaminurie). Denk erom dat de gezondheidstoestand en lichamelijke kenmerken die niet van de wil van de persoon afhangen (bv. gestalte, littekens, verminkingen enz.) door de wet beschermde criteria zijn.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Houd rekening met de vereisten van de functie. Als u overtuigd bent van de competenties van de candidate kunt u beslissen het thema van de lichaamsgeur aan te snijden. Beslis dan op basis van haar reactie of u haar een kans geeft of niet.
- Spreek de candidate aan over haar persoonlijke hygiëne. Pak dit aan zoals wanneer u slecht nieuws moet brengen. Begin het gesprek in de eerste persoon en zeg dat u een delicaat onderwerp zou willen bespreken. Dit kan bijvoorbeeld zo: "Ik zou een persoonlijk punt willen aansnijden. Ik doe dit omdat uw eventuele aanwerving ervan afhangt. Ik zou u namelijk over uw lichaamsgeur willen spreken. Ik vind hem storend en dat zullen onze klanten waarschijnlijk ook vinden. In deze conditie kan ik u niet aanwerven. Begrijpt u wat ik zeg? Hoe zou u dit probleem kunnen oplossen?"
- Als u deze candidate wilt aanwerven, kunt u haar ook enkele tips geven: vraag haar bijvoorbeeld van T-shirt te wisselen wanneer ze werkt, en deodorant te gebruiken. U kunt uw werknemers ook een cursus laten volgen waarin de verschillende aspecten van persoonlijke hygiëne aan bod komen.

Situatie 5

In een context van toenemende culturele diversiteit wordt de kwestie van het al dan niet dragen van religieuze tekens in de bedrijfswereld steeds actueler. In uw onderneming is de hoofddoek vaak het onderwerp van delicate gesprekken met uw klanten ... Om dit probleem te vermijden, beslist u geen dames meer aan te werven die een hoofddoek dragen.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Religieuze overtuiging

Wat is het verboden gedrag?

Directe discriminatie

JURIDISCH ANTWOORD

Als onderneming mag u niet verbieden dat uw medewerkers religieuze tekens dragen, ook al veroorzaken deze vaak onbehagen. Het al dan niet dragen van een hoofddoek bij moslima's vormt vaak een twistpunt. Als een werkgever een werkneemster met hoofddoek om deze reden uitsluit of weigert aan te werven, maakt hij zich schuldig aan directe discriminatie als hij geen essentiële en bepalende beroepsvereiste kan invoeren (i.e. voorwaarden die absoluut noodzakelijk zijn voor het vervullen van de functie) en/of als dit verbod niet in verhouding staat tot het nagestreefde doel.

Om veiligheidsredenen kunnen bepaalde soorten kleding evenwel als ongeschikt worden beschouwd.

Vaak rijst de vraag of we de aard en het imago van de onderneming mogen

meetellen voor de rechtvaardiging om religieuze tekens te verbieden. Hoewel dit element in aanmerking genomen kan worden, is het aangewezen om een evenwicht te zoeken tussen deze imagovereiste van de onderneming en de religieuze vrijheid van de werkneemsters. Het is belangrijk om te weten dat het discriminerende verzoek, van de klanten of zelfs van de werknemers, geen wettelijke rechtvaardiging vormt en nog minder een beroepsvereiste.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Let erop dat u nooit een subjectief gesprek aangaat over de geloofspraktijk om geen spanningen en onbegrip te creëren.
- Wijs op het feit dat de onderneming werkkleding verstrekt en dat het om veiligheidsredenen verplicht is deze te dragen (bv. schort, T-shirt, lange broek en veiligheidsschoenen). Het dragen van een jilbab, hijab of sjaal kan een risico op arbeidsongevallen inhouden. Bij een ongeval kan de verzekeringsmaatschappij weigeren tussen te komen als de verwondingen te wijten zijn aan een gebrek aan bescherming en/of het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften.
- U kunt de vrijheid van overtuiging van de betrokkenen respecteren, maar hen voorstellen hun religieuze tekens aan te passen (bv. kleinere hoofddoek, hoofddoek in de bedrijfskleur enz.).



Situatie 6

Een bejaarde dame die in een plattelands-gemeente woont, is niet tevreden over de huishoudhulp die bij haar komt poetsen. Haar ontevredenheid heeft niet te maken met het schoonmaakwerk zelf. Ze zegt dat het gewoon niet klikt tussen haar en Suzanna. Ze neemt contact met u op en vraagt om haar een huishoudhulp “van bij ons”, iemand die het plaatselijke dialect spreekt, te sturen. Ze verkiest iemand met wie ze kan praten over wat er leeft in het dorp.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie ?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Taal (direct) en herkomst (indirect)

Wat is het verboden gedrag?

Opleggen van discriminatie vanwege de klant

Directe discriminatie door de onderneming indien ze toegeeft aan de vraag van de klant

de facto of juridisch. In dit geval is er sprake van directe discriminatie op basis van de taal en indirecte discriminatie op basis van de herkomst. Over het algemeen bevindt de klant zich niet in een machtspositie en kan hij/zij juridisch gezien niet verantwoordelijk worden gesteld. Discriminatie opleggen als dienstenchequeonderneming of werkgever wordt echter wel als directe discriminatie beschouwd. Directe discriminatie op basis van de taal moet objectief en redelijk gerechtvaardigd worden. Deze voorwaarden zijn objectief noch redelijk.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Probeer de echte reden te achterhalen: gaat het om de taal of om iets anders? Deze dame heeft misschien niet de bedoeling een discriminerend verzoek te doen, maar had duidelijk andere verwachtingen van haar huishoudhulp.
- Maak vóór het begin van de klantrelatie duidelijke afspraken om dit soort misverstanden te vermijden. Als deze dame zich eenzaam voelt of sociaal contact nodig heeft, kunt u haar in contact brengen met organisaties die haar hierbij kunnen helpen.

JURIDISCH ANTWOORD

U kunt van een huishoudhulp niet eisen dat ze dialect spreekt of op de hoogte is van de laatste roddels uit het dorp. Dit zijn geen competenties om de functie correct uit te voeren. Voor een huishoudhulp volstaat een basiskennis van het Nederlands die de betrokkene in staat stelt de werkinstructies en de veiligheidsvoorschriften te begrijpen en te volgen.

Discriminatie opleggen, omvat alle pogingen om iemand anders aan te moedigen te discrimineren op basis van een machtspositie,

Situatie 7

U bent bedrijfsleider en verneemt dat een huishoudhulp van Afrikaanse origine van mening is dat ze al drie jaar lang het slachtoffer is van racistische pesterijen door een lid van het leidinggevende personeel. Ze heeft zonet een formele klacht ingediend bij de externe preventieadviseur, die in zijn rapport racistische feiten heeft vastgesteld.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Zogenaamd ras

Huidskleur

Nationale of etnische afstamming

Wat is het verboden gedrag?

Pesterijen

JURIDISCH ANTWOORD

Als verantwoordelijke moet u uw verantwoordelijkheid nemen als één van uw personeelsleden pesterijen en racistisch gedrag vertoont ten overstaan van een andere werknemer. Uit hoofde van de wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld en pesterijen op het werk, kan ongewenst gedrag i.v.m. onder meer het zogenaamde ras van een persoon, dat een inbreuk vormt op diens waardigheid en rond de betrokkene een intimiderende, vijandige, kleinerende, vernederende of beledigende omgeving vormt, worden beschouwd als discriminerend pestgedrag en voor de arbeidsrechtbank worden aangeklaagd.

Als u met een dergelijk incident te maken krijgt, moet u zo snel mogelijk optreden.

- Verbied de werknemers in de toekomst racistische en/of treiterende uitspraken te doen.

- Vrijwaar de werkomgeving van indiscrete vragen, toespelingen, informele controles of willekeurige beslissingen waardoor een werknemer wordt uitgesloten. In deze situatie geldt het verslag van de externe preventieadviseur als bewijs van het racistische karakter van de pesterijen. U bent verplicht de aanbevelingen van de adviseur op te volgen en eventueel sancties te treffen tegen de betreffende werknemer(s).

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Voer de mechanismen in die de wet betreffende het welzijn op het werk voorziet.
- Stel een preventieadviseur aan (extern of intern).
- Train de leden van de hiërarchische lijn zodat ze zich bewust worden van de preventieve rol die ze te vervullen hebben.

Het is belangrijk dat u zich als verantwoordelijke duidelijk tegen de pesterijen uitspreekt en de gevolgen voor de dader communiceert. Dit geldt in het bijzonder voor discriminerende pesterijen (voor de groepen waarvoor de beschermde criteria gelden). Er kan immers een gevoel van straffeloosheid heersen met betrekking tot ongepast gedrag (misplaatste opmerkingen, dubieuze grappen enz.) tegenover mensen van buitenlandse origine, homoseksuelen, vrouwen enz. Deze vijf tips kunnen nuttig zijn om pesterijen in een team te voorkomen:

- zorg ervoor dat iedereen duidelijk zijn/haar rol en missie kent;
- bouw een vertrouwensrelatie op met uw medewerkers;
- garandeer een arbeidskader met respect voor elk individu (een reglement);
- erken moeilijkheden;
- laat u adviseren in geval van twijfel.

Situatie 8

Een dove kandidaat komt naar een sollicitatiegesprek voor een functie van huishoudhulp waarvoor u een advertentie hebt geplaatst. U bent verrast want u verwachtte dit niet. U zegt dat u hem niet kunt aanwerven omdat hij niet in staat zal zijn om mondeling te communiceren met u en de klanten. Bovendien vindt u het gevaarlijk om hem aan het werk te zetten, want hij hoort de omgevingsgeluiden niet.

ANALYSE:

Is er sprake van discriminatie?

Ja

Op basis van welk beschermd criterium?

Handicap

Wat is het verboden gedrag?

Directe discriminatie

Weigering van redelijke aanpassing

JURIDISCH ANTWOORD

Door de kandidaat af te wijzen omdat hij doof is, maakt u een onderscheid op basis van handicap, wat discriminerend kan zijn. Omdat de afwijzing wettelijk gerechtvaardigd zou zijn, moet u kunnen bewijzen dat het essentieel is te kunnen horen om deze functie uit te voeren in een specifieke context en dat deze beperking niet kan worden gecompenseerd door een redelijke aanpassing (bv. een communicatieschrift voor de klant, sms sturen in de plaats van telefoneren enz.). U mag iemand niet op voorhand uitsluiten omdat hij gedeeltelijk of volledig doof is.

Elke kandidatuur moet geval per geval worden bestudeerd, dus voor elke functie

in zijn specifieke context, om te kunnen bepalen of de kandidaat geschikt is om de job uit te oefenen. Bij twijfel kan de arbeidsgeneeskundige dienst zich uitspreken over de bekwaamheid van de werknemer door de concrete functie en de specifieke context waarin ze moet worden vervuld, te analyseren. Zorg ervoor dat u altijd op zoek gaat naar mogelijke aanpassingen aan de werksituatie vooraleer u besluit dat de kandidaat ongeschikt is.

TIP(S) VOOR DE WERKGEVER

- Aarzel niet om advies in te winnen bij gespecialiseerde instanties zoals de VDAB, om samen met hen oplossingen te vinden voor de organisatie van de taken, zodat de dove werknemer zijn functie correct en in alle veiligheid zou kunnen uitoefenen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ze financieel tussenkomen.
- Voorzie de aanwezigheid van een dovertolk, bv. voor bepaalde vergaderingen en gesprekken. De tolk kan ter plaatse tolken of ook vanop afstand, bv. via een videoconferentie.
- Op het ogenblik dat de dove persoon wordt aangeworven, kan het nuttig zijn om de collega's te sensibiliseren (zo kunnen de collega's bijvoorbeeld de gewoonte aannemen om de dove aan te kijken wanneer ze praten, hun hand op zijn schouder leggen zodat hij zich kan omdraaien enz.).

Conclusie

In de dienstenchequesector staat de mens centraal: de mens ten dienste van de mens. Er is geen plaats voor machines en de interpersoonlijke relaties zijn essentieel.

Onze sector biedt werkgelegenheid aan mensen met heel diverse achtergronden, die schoonmaken voor klanten die al even verschillend zijn. Deze diversiteit kan soms bepaalde moeilijkheden opleveren en zelfs tot discriminatie leiden ...

Hoe reageert u het best op een geval van discriminatie? Een kant-en-klaar antwoord bestaat er niet; elke situatie is anders en moet afzonderlijk worden geanalyseerd.

Wees altijd waakzaam, want zoals u weet, is discriminatie wettelijk verboden. U dient dus de juiste woorden en technieken te vinden om op discriminerende verzoeken te reageren zonder uw (toekomstige) handelsrelaties in het gedrang te brengen! Niet zo eenvoudig, wel?

Als we u één goede raad mogen geven: wees overtuigd! Overtuigd van de competenties van uw werknemers. Overtuigd dat “discriminatie en dienstencheques nu eenmaal niet samengaan!” Overtuigd dat een actief en positief diversiteitsbeheer goed is voor uw onderneming, uw personeel, uw klanten ... en voor de maatschappij waarin we vandaag leven.





*Dit project kwam tot stand
in samenwerking met Actiris en de Raad voor
non-discriminatie en diversiteit.*