

Discriminatie is het woord niet

*Lesbische vrouwen en homoseksuele mannen
op de werkvloer: bejegening en beleid*

Marian van der Klein
Suzanne Tan
Ilse de Groot
Jan Willem Duyvendak
Dirk Witteveen

Met medewerking van:
Huub Braam

April 2008

Inhoud

Voorwoord	5
Samenvatting	7
1 Inleiding	13
1.1 Doel en opzet van dit onderzoek: discriminatie, diversiteit en werksfeer	13
1.2 Nieuwe kennis gegenereerd	16
1.3 Dank	17
2 Discriminatie is het woord niet: de resultaten van dit onderzoek	19
2.1 Homomannen en lesbovrouwen: een eerste verkenning van de literatuur	19
2.2 De dagelijkse omgang op de werkvloer	23
2.3 De omvang van bejegeningproblematiek	23
2.4 Aard van de bejegening: bedrijfscultuur en personeelssamenstelling	25
2.5 Instrumentarium om onheuse bejegening aan de orde te stellen	29
3 Onderzoek op de werkvloer in het openbaar bestuur, de gezondheidszorg en de transport- en communicatiesector	33
3.1 Onbekend onbehagen: een gemeente	33
3.1.1 Resultaten	36
3.1.2 Expertmeeting	48
3.1.3 Conclusies en beleidsadviezen voor de gemeente	49
3.2 Je goed voelen op je werk: een ziekenhuis	55
3.2.1 Resultaten	58
3.2.2 Expertmeeting	71
3.2.3 Conclusies en beleidsadviezen voor het ziekenhuis	73
3.3 Grappen horen erbij: een transport- en communicatiebedrijf	74
3.3.1 Resultaten	77
3.3.2 Conclusies en beleidsadviezen voor het transport- en communicatiebedrijf	87

4	Quickscan instrumentarium en aanbevelingen	93
4.1	Veelbelovende oplossingen op maat	94
4.2	Diversiteitsbeleid	96
4.3	Een opener houding van leidinggevenden en signaalfunctionarissen	97
4.4	Netwerken en steun van collega's	98
4.5	Wat kan de Commissie Gelijke Behandeling doen? Aanbevelingen	99
5	Literatuurstudie: ZO! is het op de werkvloer	101
5.1	Inleiding	101
5.2	Cijfers over bejegening en seksuele voorkeur	103
5.3	Kwalitatief onderzoek naar bejegening op de werkvloer	110
5.3.1	Homoseksualiteit en de werkvloer: specifieke problemen	111
5.3.2	Verschillen tussen homomannen en lesbovrouwen en verschillen tussen de sectoren	114
5.3.3	Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in het onderwijs	117
5.3.4	Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in de horeca	118
5.3.5	Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in het bank- en verzekeringswezen	119
5.3.6	Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in de krijgsmacht	121
5.4	Samenvatting en conclusies van de literatuurstudie	122
6	Literatuur	125
	Summary	129

Voorwoord

Dat discriminatie op de werkvloer voorkomt is al lange tijd duidelijk. Onduidelijk is echter in welke mate en op welke manier dat gebeurt, en welke mechanismen er aan ten grondslag liggen. Het gebrek aan kennis heeft onder andere tot gevolg dat er maar weinig handreikingen beschikbaar zijn over het voorkomen en bestrijden van discriminatie op de werkvloer.

De Commissie Gelijke Behandeling (CGB) heeft in 2007 de beschikbare kennis over discriminatie op de werkvloer geïnventariseerd, op de gronden ras, seksuele gerichtheid, handicap en chronische ziekte, leeftijd en geslacht. Naar aanleiding hiervan zijn verschillende onderzoeken gestart die een beter beeld moeten geven over de aard en omvang van discriminatie op de werkvloer.

Zo onderzoekt de CGB welke 'prijs' werknemers betalen als zij klagen over discriminatie, hoe factoren gelegen in de organisatie en het beleid discriminatie veroorzaken of de perceptie daarvan. Naast het in kaart brengen van de problemen, wordt gekeken naar oplossingen: welke instrumenten zetten werkgevers in ter voorkoming en bestrijding van discriminatie, welke daarvan zijn effectief. Denk hierbij aan de inzet van diversiteitsbeleid als instrument.

Het is noodzakelijk te kijken naar enkele specifieke groepen, zoals homoseksuele mannen en lesbische vrouwen. Deze groep bewandelt zeer beperkt de weg naar de Commissie, deze lage instroom is verrassend. Uit onderzoek en signalen blijkt dat ook deze groep werknemers discriminatie op de werkvloer ondervindt. De discrepantie tussen de verzoeken om oordelen en de signalen is de aanleiding geweest voor dit onderzoek. In het onderzoek is ook gekeken naar de verschillen tussen homoseksuele mannen en lesbische vrouwen.

Het onderzoek levert een schat aan informatie op. Allereerst kunnen we concluderen dat bejegeningproblemen op het werk vaker voorkomen dan viel te verwachten. De omvang varieert per sector, bedrijf en zelfs per werkvloer. Naar de exacte omvang blijft het echter gissen, bedrijven verzamelen hierover nauwelijks gegevens. Daarnaast blijkt dat medewerkers onheuse bejegening nauwelijks rapporteren aan leidinggevenden of vertrouwenspersonen, terwijl de werkgever dit wél verwacht.

Gelukkig komt flagrante discriminatie (intimidatie en fysiek geweld, discriminatie bij de salariering of secundaire arbeidsvoorwaarden) op de werkvloer niet vaak voor. Als daar onverhoopt sprake van is, wordt er serieus werk van gemaakt. Discriminatie op grond van seksuele voorkeur heeft meer te maken met onbehagen binnen de bedrijfscultuur, vervelende bejegening, en de mogelijkheden om eventuele vervelende ervaringen aan de orde te stel-

len. Een grote rol daarbij speelt enerzijds (het gebrek aan) ruimte voor diversiteit en anderzijds de sociale dwang om open te zijn over de seksuele voorkeur. Deze paradox kan voor homoseksuele werknemers leiden tot een continu spanningsveld.

En nu? Er zijn instrumenten ontwikkeld om de bejegeningsproblematiek te voorkomen en bestrijden. Uit het onderzoek blijkt dat daar nog een verbeterlag gemaakt kan worden. Juridisch instrumentarium sluit niet altijd aan bij de ervaren problemen. De Commissie gaat op zoek naar manieren om hierbij te ondersteunen. Met als uitgangspunt dat dé werkvloer niet bestaat. Bejegening is altijd gekoppeld aan bedrijfscultuur, die varieert per bedrijf en nog meer per sector. Het komt aan op leidinggevenden, vertrouwenspersonen en personeelsadviseurs.

Laurien Koster

Voorzitter Commissie Gelijke Behandeling

Samenvatting

Aanleiding en opdracht

De Commissie Gelijke Behandeling (CGB) wil inzicht krijgen in de factoren die binnen arbeidssituaties bijdragen aan onderscheid op basis van seksuele voorkeur. De bejegening van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op het werk staat daarbij centraal. De Commissie stelt de volgende vraag: 'Welke problemen in de sfeer van bejegening (grapjes, uitsluiting, discriminatie) ervaren homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer en welke verschillen bestaan er tussen deze twee groepen die gerelateerd zijn aan hun geslacht?' Om inzicht in deze problematiek te verkrijgen heeft de Commissie in 2007 onderzoek uitgezet bij het Verwey-Jonker Instituut. Met de in het onderzoek verworven kennis beoogt de CGB te komen tot verbetering van het instrumentarium dat discriminatie van de doelgroep voorkomt of oplost.

Opzet van het onderzoek

Om de opdracht uit te voeren verrichtte het Verwey-Jonker Instituut vier soorten kwalitatief onderzoek:

- Onderzoek 1 behelst een inventarisatie van de knelpunten en problemen op de werkvloer via experts op het gebied van homoseksualiteit en discriminatie. Hiertoe zijn medewerkers geraadpleegd van organisaties als het COC, Schorer, het Kenniscentrum Lesbisch en Homo-emancipatiebeleid (ondergebracht bij MOVISIE), en de HomLesgroep van ABVAKABO FNV.
- Het tweede traject is een uitgebreide analyse van de beschikbare Nederlandse literatuur (tot en met 2007) over de seksspecifieke aspecten van bejegening en het instrumentarium dat bij eventuele discriminatie is in te zetten.
- In het derde onderzoeksdeel is de bejegening door collega's en leidinggevenden in drie arbeidssectoren onder de loep genomen: openbaar bestuur, de transport- en communicatiesector en de gezondheidszorg. Deze sectoren variëren in gender (zowel wat betreft personeelssamenstelling als qua connotatie). Ook hadden ze uiteenlopende scores op de vraag naar de aanwezigheid van discriminatie van homoseksuelen (m/v) op het werk (de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden*, CBS, 2007).
- We spraken met signaalfunctionarissen (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, bedrijfsartsen), homoseksuele medewerkers (m/v), leidinggevenden en P&O-managers - werkzaam bij een commercieel bedrijf, een gemeente en een ziekenhuis. De in-

interviews gingen in op de mogelijkheden van werknemers binnen de bedrijven/organisaties om eventuele gevallen van onheuse bejegening aan de orde te stellen.

- Als vierde zijn per sector expertmeetings georganiseerd om de onderzoeksresultaten over de bedrijven/organisaties in een breder verband te plaatsen en om het benodigde instrumentarium per sector te bespreken met P&O-professionals, beleidsmakers en vakbondsvertegenwoordigers.

De weerslag van onderzoek drie en vier is in dit rapport opgenomen als hoofdstuk 3 (de werkvloer). In hoofdstuk 4 en 5 zijn de quickscan instrumentarium en de literatuurstudie opgenomen, evenals de aanbevelingen aan de CGB. De knelpunteninventarisatie - inclusief de analyse van klachten van de CGB zelf - diende als basis voor het totale rapport.

Resultaten

Literatuuronderzoek

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat al meer dan een decennium diverse onderzoekers problemen signaleren in de sfeer van de bejegening en alledaagse omgang op het werk bij homoseksuelen (m/v). Tussen de 7% (m) en de 14% (v) van de homoseksuelen zegt last te hebben op het werk en tussen de 6% en de 14% van alle respondenten (zowel hetero als homo/lesbo) antwoordt 'ja' op de vraag of er 'soms of regelmatig discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur is in hun werksfeer' (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006; CBS, 2007).

Henny Bos en Theo Sandfort signaleerden in 1998 niet alleen dat de werkbeleving van homoseksuele werknemers statistisch gezien negatiever was dan die van heteroseksuele werknemers, maar ook dat lesbische vrouwen op het werk over het algemeen meer problemen ondervonden dan homomannen. Deze conclusie staat op gespannen voet met de bevindingen van Saskia Keuzenkamp et al., bijna tien jaar later. Ook zij concluderen dat de werkomgeving voor homo's en lesbiennes verre van ideaal is, maar zij stellen juist dat homomannen meer problemen ervaren dan lesbovrouwen. In dit onderzoek is gezocht naar mogelijke verklaringen voor deze verschillen in onderzoeksuitkomsten, aangevuld met bevindingen uit empirisch onderzoek op diverse werkvloeren variërend van gender-samenstelling en -connotatie: bij een gemeente, bij een ziekenhuis en bij een transport- en communicatiebedrijf.

Onderzoek op de werkvloer

Op dit moment is homoseksualiteit binnen m/v-gemengde en door mannen gedomineerde werkvloeren weinig zichtbaar: noch als categorie in P&O-beleid, noch op de werkvloer lijkt homoseksualiteit van belang. Op het eerste gezicht lijkt hiermee de kous af; er is geen probleem en er is dus geen aanleiding voor beleid. Bij nader inzien blijkt er echter juist sprake te zijn van bejegeningproblemen op de werkvloer, daar waar de zichtbaarheid van homoseksualiteit het geringst is. In de vrouwensectoren - in ons onderzoek vertegenwoordigd door de GGD bij de gemeente en het ziekenhuis - mogen/kunnen homoseksuelen (m/v) veel zichtbaarder zijn. Daar is veel beter bekend wie homoseksueel is (Hermanussen & Serail, 2005) en komt minder vaak onheuse bejegening voor.

Flagrante discriminatie zoals intimidatie, fysiek geweld, discriminatie bij salariëring of secundaire arbeidsvoorwaarden komt doorgaans zelden voor. Als er onverhoopt sprake van is, wordt er - na melding - serieus werk van gemaakt. De meest voorkomende bejegeningproblemen die homoseksuelen (m/v) op het werk ervaren en signaleren, blijken vooral verband te houden met opmerkingen en zogenaamde grapjes die een alledaags onbehagen tot gevolg hebben: incidentele of regelmatigere voorkomende opmerkingen, aanduidingen en verwijzingen die voor heteroseksuelen niet per se veel betekenen, maar voor homoseksuelen (m/v) kwetsend kunnen zijn. De opmerkingen en grapjes kunnen direct of indirect van aard zijn, kunnen gericht zijn op een speciaal persoon of meer in het algemeen worden gemaakt. Bewust, maar vaker onbewust maken collega's en leidinggevenden onderscheid naar seksuele voorkeur. Een onderscheid dat soms leidt tot alledaags onbehagen bij de betrokken homoseksuele werknemers. In ons onderzoek blijken mensen dan een poging te doen de opmerkingen te negeren, de sfeer te verdragen, ter plekke een grote mond op te zetten of een andere werkkring te zoeken.

De alledaagse praktijk van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer heeft veel te maken met de maatschappelijke acceptatie van homoseksualiteit en hoeft niet speciaal werkgebonden zijn. In een heteronormatieve omgeving wordt er bijvoorbeeld niet verwacht dat men homoseksueel is. Zolang de betrokkene zich daar niet over uitsprekt wordt dus verondersteld dat hij/zij een (vaste) heteropartner heeft. Dat kan lastig zijn in de dagelijkse omgang op de werkvloer waar spreken over privé-zaken steeds gebruikelijker wordt.

Bedrijfscultuur en instrumentarium

Ook ons onderzoek bevestigt dat het werkklimaat in Nederland over het algemeen niet homopositief is. Het onderzochte ziekenhuis - een vrouwenwerkvloer - vormt een uitzondering op deze regel. Daar voelen de meeste werknemers zich goed. Dat komt niet alleen omdat de werksfeer prettig is, maar ook omdat er een scala van mogelijkheden is om meer en minder vervelende ervaringen (en discriminatie) aan de orde te stellen. Van dat instrumentarium wordt gebruik gemaakt.

Werkgevers en P&O-afdelingen constateren nu nog te vaak dat er geen probleem is (niet in verband met homoseksualiteit op de werkvloer, noch in verband met andere diversiteit) zonder daar een deugdelijke basis voor te hebben. Bedrijven zelf verzamelen (bijna) geen gegevens over de omvang van bejegeningproblematiek van homoseksuelen. De vanzelfsprekendheid waarmee men verwacht dat homomannen en lesbovrouwen, als zij last hebben van onheuse bejegening of homonegativiteit op de werkvloer, dat zullen rapporteren aan leidinggevenden en vertrouwenspersonen, wijst op een zekere naïviteit en gebrek aan kennis van zaken.

Het instrumentarium dat op de werkvloer in het leven is geroepen om bejegeningproblematiek op te lossen kan op vele plaatsen veel beter ontwikkeld worden. Er bestaat een gevarieerd instrumentarium dat behulpzaam zou kunnen zijn bij het signaleren van discriminatie en alledaags onbehagen: van klachtencommissies tot vertrouwenspersonen, van bedrijfsmaatschappelijk werkers tot bedrijfsartsen, van functioneringsgesprekken met leidinggeven-

den tot medewerkersbetrokkenheids- en -motivatieonderzoeken. Het probleem met dit instrumentarium is echter dat het meestal niet goed werkt om bejegeningproblemen van homoseksuelen (m/v) te signaleren (en/of op te lossen). De verklaringen daarvoor zijn divers.

- Ten eerste bereikt een groot deel van dit instrumentarium maar een beperkt deel van het personeel bij bedrijven en instellingen. Op een aantal werkvloeren is er überhaupt te weinig ruimte om zaken die verband houden met bejegening (ervaringen, observaties, problemen, discriminatie, maar ook werkplezier) aan de orde te stellen.
- Ten tweede zijn de instrumenten er niet op gericht klachten van deze groep te inventariseren, noch worden signaalfunctionarissen opgeleid om de eventuele problemen van homomannen en lesbovrouwen te herkennen.
- Ten derde stellen de meeste homoseksuelen (m/v) zo weinig vertrouwen in deze beschikbare wegen, dat zij bij bejegeningproblemen op de werkvloer niet snel aan de bel trekken bij de signaalfunctionaris.

Tussen leidinggevend en signaalfunctionarissen enerzijds en homoseksuele werknemers (m/v) anderzijds lijkt er in de bejegeningproblematiek op de werkvloer een mismatch te zijn. Juist op mannenwerkvloeren waar de werksfeer te wensen overlaat, is het instrumentarium vaak slecht bereikbaar. Bovendien hebben de leidinggevenden - de eersten en soms de enigen die omgangsproblemen op de werkvloer zouden kunnen signaleren - niet altijd de antennes om omgangsproblemen in verband met seksuele voorkeur te herkennen. Bij de gemeente bijvoorbeeld menen veel leidinggevenden dat geen nieuws goed nieuws is, zonder te informeren of er nog nieuws is.

Als er iets is dat ons onderzoek duidelijk maakt, dan is het dat 'de werkvloer' niet bestaat. Bejegening is altijd gekoppeld aan bedrijfscultuur en die varieert per bedrijf, maar meer nog per sector. Zogenaamde vrouwensectoren staan positiever tegenover homoseksuelen (m/v) dan sectoren waarin mannen domineren. Mannensectoren hebben de meeste moeite met homomannen en iets minder met lesbovrouwen. Ook de werklocatie blijkt van belang: het verschil tussen de Randstad en de provincie is meer dan eens als relevant naar voren gekomen (in de ziekenhuissector en bij de transport- en communicatiesector), ook als het gaat over liberaliteit en religiositeit.

Mannenomgevingen, machocultuur: homonegativiteit als sociale aangelegenheid

Op grond van ons onderzoek weten we het meest over de bejegening van homomannen. Het 'Hé, homo!' als aanspreekvorm - overigens vaak losgezongen van de seksuele voorkeur van de aangesprokene - hebben we vooral bij Stadswerken en bij het transport en communicatiebedrijf gevonden: op mannenwerkvloeren. Opmerkingen als 'ik zou niet durven bukken voor jouw bureau' worden alleen maar daar, in gezelschap van andere mannen gemaakt. Als een homoman met één collega op stap is, blijven deze aanspreekvormen en opmerkingen achterwege.

De homonegativiteit op de mannenwerkvloer is dus een sociale aangelegenheid die dient ter bevestiging van de eigen mannelijkheid en de mannelijkheid van de groep. (Homo)mannen die ook maar een klein beetje afwijken van de sociaal verwachte sekserol op de mannen-

werkvloer lopen kans 'de pispaal' te worden. Mannen die daar veel van afwijken - bijvoorbeeld "nichten" - hebben het ronduit moeilijk. Uit de literatuur was al bekend dat werkvloeren waar uitsluitend mannen werken het meest homovijandig zijn en dat homomannen op zo'n mannenwerkvloer het best kunnen zwijgen over hun seksuele voorkeur.

'Potteuze' lesbovrouwen hebben hier nog wel een kans op een enigszins prettige werkomgeving: zij worden beschouwd als 'een van de jongens'. Heterovrouwen daarentegen hebben het in deze contexten - net als homomannen - in de regel ook moeilijk met grappen en opmerkingen. Dit lijkt de these te bevestigen dat heteromannen moeite hebben met 'vrouwelijkheid' op werkvloeren die door hen worden gedomineerd, ongeacht of ze deze vrouwelijkheid nu belichaamd zien door homoseksuele mannen of door heteroseksuele vrouwen. In beide gevallen voelen zij zich superieur aan de 'vrouwelijke' groepen, zetten zij de toon en bepalen zij wat 'grappig' is.

Lesbovrouwen en bejegening

Het bleek lastig om nieuw materiaal te verzamelen over de bejegening van lesbovrouwen. We hebben in alle drie de instellingen wel enkele lesbo's gesproken, maar lesbische vrouwen laten zich minder expliciet uit over bejegeningsskwesties dan homomannen. Ze lijken ook minder zichtbaar (als lesbo) in werkorganisaties. Lesbovrouwen zijn ook minder assertief als het gaat om het aan de kaak stellen van bejegeningssproblemen.

We weten uit de literatuur (op basis van anonieme rapportages) dat lesbische vrouwen last hebben van andersoortige problemen op de werkvloer dan homoseksuele mannen. In *Seksuele gezondheid in Nederland* (2006) zeggen lesbovrouwen meer last te hebben van openlijke afkeuring dan homomannen. Vrouwen hebben iets minder last van schelden, maar juist weer meer last van ontwijken en negeren. Op onbegrip en niet serieus genomen worden scoeren lesbovrouwen zelfs 13% tegen homomannen 0%. Bovendien hebben vrouwen veel meer last van seksuele opmerkingen en roddelen (Bakker & Van Wesenbeeck, 178).

Volgens Bos en Sandfort hebben/hadden lesbovrouwen bij de lagere overheid en in het ziekenhuiswezen een slechtere relatie met collega's en leidinggevenden, meer werkstress en significant meer ziekteverzuim dan heteromannen, heterovrouwen en homomannen. De bevinding van Bos en Sandfort dat lesbovrouwen in het ziekenhuis minder werkplezier en meer sociale problemen zouden ervaren, lijkt niet (meer?) op te gaan. Ons werkvloeronderzoek kan die conclusie in elk geval niet bevestigen. Dat het ziekenhuis een prettige werkomgeving is voor homomannen staat bij ons eveneens buiten kijf, maar de lesbovrouwen die wij er gesproken hebben voelen zich er ook prettig.

Aanbevelingen

Zoals bij alle bejegeningsskwesties op de werkvloer zijn werkgevers en werknemers de eerst aangewezen partijen om onheuse bejegening en alledaags onbehagen op de werkvloer te signaleren, te inventariseren, te voorkomen en op te lossen. De Gay Straight Alliantie - die FNV en Company Pride Platform in 2008 sloten - is hierin een goede stap: het doel van de alliantie is om 'de acceptatie van homoseksuelen, lesbiennes, biseksuelen en transgenders op de werkvloer te verbeteren'. Dat neemt niet weg dat (ook) de Commissie Gelijke Behandeling met ons onderzoek in handen gericht stimulerend zou kunnen optreden om het instrumenta-

rium te verbeteren. Allereerst zou de CGB er bij werkgevers- en werknemersorganisaties, en bureaus als het CBS op aan kunnen dringen om beter en meer gegevens te verzamelen omtrent bejegening en seksuele voorkeur. Gerichtte vragen in de medewerkersbetrokkenheid- en -motivatieonderzoeken zijn noodzakelijk om werkbeleving en werkplezier van diverse groepen werknemers boven tafel te krijgen. Ten tweede zou de CGB instrumentarium dat wel werkt bekender kunnen maken. Daarbij valt te denken aan trainingen voor leidinggevenden en vertrouwenspersonen, de instelling van een bedrijfsombudsvrouw, of een anonieme meldplaats van bejegeningsproblemen op intranet. De publiciteit voor dit instrumentarium zou zich allereerst moeten richten op de sectoren waar onheuse bejegening naar alle waarschijnlijkheid het vaakst voorkomt.

1 *Inleiding*

De Commissie Gelijke Behandeling (CGB) wil inzicht krijgen in de factoren die bijdragen aan onderscheid op basis van seksuele voorkeur binnen arbeid. Het gaat vooral om inzicht in de bejegening van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op het werk. De probleemstelling is: 'Welke problemen in de sfeer van bejegening (grapjes, uitsluiting, discriminatie) ervaren homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer en welke verschillen bestaan er tussen deze twee groepen die gerelateerd zijn aan hun geslacht?'

Bij de Commissie Gelijke Behandeling komen op dit moment relatief weinig zaken binnen waarin onderscheid op grond van seksuele gerichtheid -al dan niet in relatie tot andere gronden- expliciet een rol speelt. Dit is opmerkelijk aangezien de literatuur regelmatig gewag maakt van onheuse bejegening van homomannen en lesbovrouwen op de werkvloer. Soms wordt er zelfs gesproken van discriminatie. Zo gaf in 2006 in Rotterdam maar liefst 30% van de lesbische vrouwen en 21% van de homoseksuele mannen aan discriminatie op het werk te ervaren (Schriemer, 2006). Volgens de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* (CBS, 2007) zegt bijna 14% van de respondenten (werkzaam) in het openbaar bestuur dat er 'soms of regelmatig' discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur is in hun werksfeer. Het openbaar bestuur is daarmee de sector die het hoogst scoort in de CBS-enquête, op de voet gevolgd door de sector vervoer en communicatie en de horeca.

Dienstverlenende sectoren scoren in deze enquête relatief laag op de vraag naar de aanwezigheid van discriminatie van homoseksuelen (m/v) op het werk: de zakelijke dienstverlening, de gezondheids- en welzijnszorg, en de financiële dienstverlening nemen de laagste plaatsen in met rond 7% van de respondenten. Ook uit het SCP-rapport *Gewoon Doen* blijkt dat in de zakelijke dienstverlening (onderzocht werden onder meer het bank- en verzekeringswezen) openlijke discriminatie niet veelvuldig voorkwam, zonder dat er overigens veel ruimte bestond voor werkelijke diversiteit (Keuzenkamp et al., 2006).

1.1 *Doel en opzet van dit onderzoek: discriminatie, diversiteit en werksfeer*

De CGB is verwonderd over de lage instroom van zaken die verband houden met seksuele voorkeur, en heeft te kennen gegeven haar 'eigen' cijfers en gevallen in een breder perspectief te willen bezien. De commissie wil met andere woorden weten hoe de berg eruitziet

waarvan zij het topje ziet: hoe groot is het probleem van onheuse bejegening van homomannen en homovrouwen op de werkvloer naar omvang en aard? Daartoe heeft de Commissie in 2007 onderzoek uitgezet bij het Verwey-Jonker Instituut.

Het Verwey-Jonker Instituut wil met dit onderzoek nieuwe kennis genereren over bejegening en beleid ten aanzien van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer. Met de in het onderzoek verworven kennis hoopt de CGB te komen tot verbetering van het contact met organisaties van homoseksuelen (m/v) en zo mogelijk tot de ontwikkeling van een instrumentarium dat discriminatie van de doelgroep voorkomt of oplost.

Het onderzoek richtte zich in eerste instantie op discriminatie; onder andere omdat dat de term is die instanties als Radar, het CBS en Art.1 plegen te hanteren. Het doel van het onderzoek formuleerden wij als volgt:

1. Inzicht krijgen in de aard, de omvang en de beleving van discriminatie van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen bij de bejegening op de werkvloer. Hierbij worden genderaspecten (en voor zover mogelijk etniciteit) in kaart gebracht.
2. Zicht krijgen op veelbelovende beleidsinterventies (instrumentarium) om discriminatie op basis van seksuele voorkeur (rekening houdend met m/v verschillen) te voorkomen of op te lossen.

Gaandeweg bleek discriminatie echter niet het beste woord om bejegeningproblemen van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer in het onderzoek aan de orde te stellen of in kaart te brengen. De ervaringen met onderscheid op grond van seksuele voorkeur hebben meer te maken met de ervaring van alledaags (on)behagen binnen een bedrijfscultuur en de (on)mogelijkheid om eventuele vervelende ervaringen te verwoorden en/of aan de orde te stellen. Paradoxaal genoeg spelen daarbij zowel (het gebrek aan) ruimte voor diversiteit enerzijds en de sociale dwang om open te zijn over de seksuele voorkeur anderzijds een grote rol. Discriminatie is het woord niet.

In de rechtspositionele sfeer was er overigens helemaal weinig aanleiding om naar discriminatie op zoek te gaan; zo er al onbehagen is, dan betreft dat vooral de dagelijkse omgang op de werkvloer. Al meer dan een decennium signaleren diverse onderzoekers wel problemen in de sfeer van de bejegening en alledaagse omgang op het werk (Bos en Santfort, 1998; Hermanussen en Serail, 2005; Keuzenkamp et al., 2006). Met die constatering voor ogen zijn in dit onderzoek dan ook twee hoofdvragen geformuleerd met een daaraan gekoppelde subvraag:

- 1.a Welke problemen in de sfeer van de bejegening door collega's en leidinggevenden ervaren homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer? Welke verschillen bestaan hierbij tussen homoseksuele mannen en lesbische vrouwen? (En beperkt: welke rol speelt etniciteit daarbij?).
- b Welke factoren veroorzaken deze problemen? Te denken valt aan factoren in de bredere maatschappelijke context (acceptatie van homoseksualiteit, dominantie van de heteronorm) en aan factoren die specifiek, werkvloergebonden zijn.

- 2.a Welke (meer en minder effectieve) oplossingen zijn beschikbaar voor genoemde problemen?
- b Waarom werken bepaalde oplossingen? Welke nieuwe ideeën voor oplossingen kunnen worden aangedragen?

Onderzoeksopzet

Om deze vragen te kunnen beantwoorden heeft het Verwey-Jonker Instituut kwalitatief onderzoek opgezet in vier delen:

Deel 1 behelst een inventarisatie van de knelpunten en problemen op de werkvloer via experts op het gebied van homoseksualiteit en discriminatie: Schorer, het COC, het Kenniscentrum Lesbisch en Homo-emancipatiebeleid (ondergebracht bij MOVISIE), en de HomLes-groep van ABVAKABO.

Deel 2 is een uitgebreide analyse van de beschikbare Nederlandse literatuur (tot en met 2007) op seksspecifieke aspecten van bejegening en het instrumentarium dat bij eventuele discriminatie is in te zetten.

Deel 3 behelst een inventarisatie in drie arbeidssectoren: openbaar bestuur, de transport- en communicatiesector en de gezondheidszorg. Er zijn semi-gestructureerde interviews gedaan op de werkvloer zelf met signaalfunctionarissen (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers en bedrijfsartsen), leidinggevend en homoseksuele werknemers (m/v): bij een commercieel bedrijf, bij een gemeente en bij een ziekenhuis. Daarbij kwamen eventuele bejegeningproblemen aan de orde en ook de mogelijkheden van werknemers binnen de bedrijven/organisaties om gevallen van onheuse bejegening aan de orde te stellen. Er is afgesproken zowel de geïnterviewden als de bedrijven anoniem te presenteren.

In deel 4 zijn expertmeetings georganiseerd per geselecteerde sector om de onderzoeksresultaten over de bedrijven/organisaties in een breder verband te kunnen plaatsen en om het benodigde instrumentarium per sector te kunnen bespreken. De CGB is aanwezig geweest bij deze sectorale expertmeetings.

De weerslag van deel 3 en 4 is in dit rapport opgenomen als hoofdstuk 3 (de werkvloer). Deel 2 is omgewerkt tot hoofdstuk 4 en 5 (quickscan instrumentarium en de literatuurstudie). Bij de quickscan van het instrumentarium (hoofdstuk 4) gaan ook de aanbevelingen aan de CGB die volgen uit dit onderzoek. De literatuurstudie (hoofdstuk 5) brengt zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens in kaart. Deel 1 heeft gediend als basis voor het hele onderzoek en informeert het totale rapport. Voorafgaand aan het onderzoek is met medewerkers van de CGB gesproken over de gerichte analyse van de eigen telefoon- en e-maildienst van de CGB en over hun gerichte inventarisatie van zaken die wel en niet ter zitting zijn gekomen, wel en niet 'gegrond' zijn verklaard.

Jan Willem Duyvendak, hoogleraar Sociologie aan de Universiteit van Amsterdam en een van de auteurs van Gewoon doen (Keuzenkamp et al., 2006), is als wetenschappelijk adviseur bij het onderzoek betrokken; in de eindfase werd hij ook auteur.

1.2 *Nieuwe kennis gegenereerd*

Het onderzoek heeft nieuwe kennis gegenereerd over bejegening en beleid betreffende homoseksuelen (m/v) op de werkvloer. De transport- en communicatiesector waren tot op heden nog nooit onderzocht. In 2008 publiceerde de Commissie Gelijke behandeling naar aanleiding van een verzoek uit deze sector wel een van de weinige oordelen in verband met seksuele voorkeur en bejegening (Oordeel 2008-50). Dat oordeel deed vermoeden dat de omgangsvormen in de transport en communicatie op sommige locaties zeer te wensen overlaten. Een CGB-oordeel gaat echter over een individuele zaak en het dan altijd de vraag of het hier een incident of een deel van een groter probleem betreft. Met dit onderzoek is het inzicht in het karakter van de bejegening van homoseksuelen (m/v) in de transport- en communicatiesector vergroot.

De keuze voor een ziekenhuis en een gemeente maakt dat we de resultaten van Bos en Sandfort uit 1998 kunnen aanvullen en actualiseren met materiaal dat bovendien direct gekoppeld is aan een bepaalde werkvloer. Een koppeling die zeer belangrijk blijkt: als er iets is dat dit onderzoek duidelijk maakt, is het wel dat in bejegeningkwesties 'de' werkvloer niet bestaat.

Over bejegening in de arbeid dient men zeer voorzichtig te zijn met algemene conclusies. Verstandiger is het te generaliseren per sector of per werksoort.

Ook de analyse van het beschikbare instrumentarium op de diverse werkvloeren is nieuw. De inventarisatie van de ruimte die er op het werk is om eventuele vervelende ervaringen aan de orde te stellen heeft laten zien dat die van locatie tot locatie zeer verschilt. Die mogelijkheid is op sommige locaties (het onderzochte ziekenhuis) zeer goed georganiseerd, op andere locaties onder de maat (bijvoorbeeld de dienst Stadswerken bij de onderzochte gemeente) en dus voor verbetering vatbaar.

De seksespecifieke invalshoek die de Commissie Gelijke Behandeling het onderzoek van meet af aan meegaf, heeft duidelijk inzicht opgeleverd in verschillen in bejegening waar homomannen en lesbovrouwen dagelijks mee te maken hebben. Tot op heden was dat verschil niet zo in beeld. De herlezing van de bestaande literatuur met een seksespecifieke bril heeft daarnaast het belang van gender in verschillende opzichten benadrukt: niet alleen de gender van homoseksuelen zelf of de sociaal verwachte sekserol op de werkvloer, maar ook de gender van de sector: is de werkvloer 'mannelijk' of 'vrouwelijk' (in personeelssamenstelling en connotatie, zie verder 2.1)?

Daarnaast heeft het onderzoek uiteenlopende cijfers over de omvang van het probleem aan het licht gebracht. In de literatuurstudie (hoofdstuk 5) hebben we daar een aantal verklaringen voor gegeven.

Ten slotte is door de gekozen aanpak in de loop van het onderzoek gebleken dat grappen over homo's - in het bijzonder over homomannen - niet per se over aanwezige homo's gaan. In machowerkomgevingen zijn negatieve verwijzingen naar homoseksualiteit gemeengoed geworden; ze worden vaak gebezigd om de eigen mannelijkheid te benadrukken. Het 'Hé, homo!' is in het dagelijks taalgebruik ingeburgerd en losgezongen van de (eventuele) homoseksualiteit van aangesprokenen.

1.3 *Dank*

Natuurlijk is het onderzoek niet uitputtend geweest; het is nu eenmaal onmogelijk om alle werksituaties in beeld te krijgen. We hebben echter wel de indruk met deze aanpak en deze selectie een getrouw beeld te kunnen geven van de thema's die spelen in het veld. Het werkklimaat in Nederland is over het algemeen niet homopositief. Op de meeste werkvloeren is de heteronorm dominant, net als elders in de maatschappij. Dat betekent niet dat homoseksuele werknemers (m/v) overal en voortdurend met discriminatie te maken hebben. Het betekent wel dat een onderzoek als dit niet automatisch op medewerking van de werkvloer kan rekenen. Uit reacties van werkgevers en P&O-afdelingen is ons gebleken dat het hier om gevoelige materie gaat waar men niet altijd meer over wil weten. Deze terughoudendheid was opvallend. De personen, organisaties en bedrijven die wel meegewerkt hebben, willen we dan ook hartelijk bedanken, al kunnen we dat hier niet met naam en toenaam doen. Hun medewerking was cruciaal voor deze studie; dankzij hen hebben wij weer nieuwe stukjes van de puzzel van de dagelijkse omgang met homoseksualiteit op de werkvloer bloot kunnen leggen.

2 *Discriminatie is het woord niet: de resultaten van dit onderzoek*

Dit onderzoek naar de bejegening van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer in Nederland heeft meer dan een jaar geduurd. De resultaten zijn gebaseerd op uitgebreid literatuuronderzoek, interviews met experts en onderzoek bij drie grote instellingen: de onderzochte gemeente heeft 4.000 mensen in dienst, het ziekenhuis 10.000 en het transport- en communicatiebedrijf ook. Bij die instellingen hebben we gesproken met 'signaal'-functionarissen (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, bedrijfsartsen), homoseksuele medewerkers, leidinggevend en P&O-managers. De resultaten van de drie bedrijfsonderzoeken zijn voorgelegd aan een breed gezelschap van P&O-professionals, beleidsmakers en vakbondsvertegenwoordigers uit achtereenvolgens het openbaar bestuur, de ziekenhuissector en de transport- en communicatiesector. Dit gezelschap heeft zich ook gebogen over geschikt instrumentarium om onheuse bejegening van homomannen en lesbovrouwen tegen te gaan en om bij te dragen aan een homopositief werkklimaat.

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste resultaten over de aard en de omvang van onheuse bejegening, en de ervaringen van homoseksuelen (m/v) met bejegening op de werkvloer door collega's en leidinggevend. We beginnen met een eerste verkenning van de literatuur (paragraaf 2.1) en bespreken daarna in vier paragrafen de conclusies van het onderzoek als geheel.

2.1 *Homomannen en lesbovrouwen: een eerste verkenning van de literatuur*

Over homoseksualiteit op de werkvloer hebben sociale wetenschappers en journalisten in Nederland regelmatig gepubliceerd. De bejegeningproblemen die zij signaleren bestaan uit buitensluiten, roddelen, grapjes, bespotten in de vorm van beledigende of kwetsende opmerkingen, oneigenlijke nieuwsgierigheid en, als het uit de hand loopt, bedreigingen, scheldpartijen en fysiek geweld.

We kunnen twee publicatiepieken in de literatuur onderscheiden. De eerste piek is te plaatsen rond 1998/1999 toen Henny Bos en Theo Sandfort in opdracht van de ABVAKABO onderzoek deden naar werkbeleving van homo- en heteroseksuelen. Hun onderzoek mondde uit in

twee publicaties die de pers meer dan eens haalden: *Seksuele voorkeur en werk. Een vergelijking tussen homo- en heteroseksuele personen* (Bos & Sandfort, 1998) en *'De prijs die ik betaal'. Homoseksuele mannen en vrouwen over hun werksituatie* (Bos & Sandfort, 1999). De tweede piek is van recenter datum: 2005/2006. Toen bundelden Saskia Keuzenkamp, Jan Willem Duyvendak, Gert Hekma en David Bos in opdracht van het SCP recent eigen en ander-mans onderzoek over algemene acceptatie van homoseksualiteit, over homo's (m/v) en sport en over diverse arbeidssectoren in de bundel *Gewoon doen* (Keuzenkamp et al., 2006). Minder omvangrijk maar niet onbelangrijk voor dit rapport zijn het in 2005 verschenen rapport van het Instituut voor Arbeidsvraagstukken (IVA) in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken *Gelijke behandeling in bedrijf* (Hermanussen & Serail, 2005) en het gezamenlijke rapport van de Stichting Radar, Rotterdam Verkeert en het COC Rotterdam Roze (on)zichtbaar in Rotterdam?, in opdracht van de Rotterdamse dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving. In dit rapport werden ook cijfers over de beleving van de werkvloer verzameld (Schriemer, 2006).

De bovengenoemde auteurs presenteren uiteenlopende conclusies als het gaat om de vraag wie voornamelijk last hebben van hoe het op de werkvloer toegaat: homoseksuele mannen of lesbische vrouwen? Om de verschillende bevindingen te kunnen plaatsen vertellen we hier iets meer over de twee grootste onderzoeken: het ABVAKABO-onderzoek van Bos en Sandfort (1998) enerzijds en het SCP-rapport van Keuzenkamp et al. anderzijds.

M/V: een verschil in beleving, een verschil in bejegening?

Bos en Sandfort vergeleken de werkbeleving van homo- en heteroseksuelen, en keken ook naar het verschil in werkbelasting en gezondheid tussen deze twee groepen. Zij specificerden hun resultaten bovendien naar het verschil in werkbeleving, -belasting en gezondheid tussen homoseksuele mannen en lesbische vrouwen. Zij ondervroegen voor hun eerste publicatie krap 2500 werknemers bij gemeenten en in het ziekenhuiswezen, verkregen via een aselecte steekproef met 10.000 geselecteerden. Dit gebeurde met een uitgebreide schriftelijke enquête over onder andere relaties met collega's en chefs, sociale steun op het werk, zichzelf kunnen zijn op het werk, tevredenheid over het werk en gevoel van eigenwaarde en gezondheidsproblemen (Bos & Sandfort, 1998). De respondenten wisten niet dat de onderzoekers conclusies wilden trekken over seksuele voorkeur en de werkvloer. Op de verzameling van de enquêtes voerden Bos en Sandfort verschillende statistische analyses uit¹.

De belangrijkste conclusies van Bos en Sandfort zijn dat:

- homoseksualiteit er wel degelijk toe doet in werksituaties;
- de werkbeleving van homoseksuele werknemers statistisch gezien negatiever is dan die van heteroseksuele werknemers: homoseksuelen (m/v) hebben meer last van stress en uitputtingsverschijnselen en hun ziekteverzuim is hoger;
- lesbovrouwen over het algemeen meer problemen hebben op de werkvloer dan homomannen: lesbo's lijden meer onder een slechte verstandhouding met collega's en chefs;
- de werkbeleving van homoseksuele mannen in de ziekenhuissector er het gunstigst uitspringt: die wijkt namelijk niet af van hun mannelijke heteroseksuele collega's (Bos & Sandfort, 1998).

¹ Overigens zijn tot op heden nauwelijks andere systematische vergelijkingen getrokken tussen homomannen en heteromannen of tussen homovrouwen en heterovrouwen.

Keuzenkamp, Bos, Duyvendak en Hekma vergeleken bijna tien jaar later de werkbeleving van homoseksuelen (m/v) niet expliciet met die van hetero's, zij concentreerden zich op de houdingen ten opzichte van homoseksualiteit en de ervaringen van homoseksuelen (m/v). Ook zij concluderen dat de werkomgeving voor homomannen en lesbovrouwen verre van ideaal is. Dat doen ze vooral op basis van tachtig diepte-interviews met homomannen en lesbovrouwen in drie uiteenlopende sectoren: de horeca, het bank- en verzekeringswezen en de krijgsmacht. Ook nemen zij statistisch materiaal mee uit bijvoorbeeld de enquête Seksuele gezondheid in Nederland 2006. De onderzoekers van *Gewoon doen* spraken met iets meer mannen dan vrouwen; alle geïnterviewden waren op de hoogte van het doel van het onderzoek.

Het meest opvallende verschil met de bevindingen van Bos en Sandfort uit 1998 zit 'm in de seksspecifieke conclusie dat homomannen meer problemen lijken te ervaren dan lesbovrouwen (Keuzenkamp et al., 2006, 234-235). 'Homoseksuele mannen', zo stellen Keuzenkamp et. al., 'vormen een bedreiging voor de masculiene dominantie in de samenleving en kunnen daardoor op meer afkeuring van heteromannen rekenen.' (ibid., 234). Met name 'nichterige' mannen hebben het daarom moeilijk, zowel op de werkvloer als in de openbaarheid, die de auteurs van *Gewoon doen* vooral situeren op straat en in het uitgaansleven. De auteurs denken dat de normen voor vrouwen minder rigide zijn en leggen hierbij een relatie met vrouwenemancipatie (ibid., 234-235).

Gender, seksuele voorkeur en de keus voor bepaalde sectoren

Zowel Bos & Sandfort als de vier samenstellers van *Gewoon doen* benadrukken de sectorgebondenheid van ervaring, beleving en bejegening en het belang van de 'cultuur van de organisatie', ook wel de bedrijfscultuur genoemd (Bos & Sandfort, 1998). Ervaringen van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen verschillen van elkaar en variëren per sector, zo laten de wetenschappers zien.

Het lijkt erop dat deze verschillen alles te maken hebben met gender: de gender van de homoseksuelen zelf (m/v) en de gender van de sector waarin zij werkzaam zijn. Zoals een van de experts in het onderhavige onderzoek stelt, geeft homoseksualiteit op zich nauwelijks meer aanleiding tot problemen op de werkvloer zolang de betrokkene zich niet 'te mannelijk' of 'te vrouwelijk' gedraagt. Bejegeningproblemen beginnen volgens haar pas als mensen te ver buiten de sociaal verwachte sekserol treden. Feit is dat transgenders tegenwoordig de meeste bejegeningproblemen op het werk melden (bron: homolesbische groep van ABVAKABO).

De sociaal verwachte sekserol varieert per sector; de ruimte om homoseksueel (m/v) te zijn dus ook (het mode- en kappersvak trekt bijvoorbeeld al heel lang homomannen aan). Bovendien zijn sectoren van oudsher gendergeconnoteerd. Zo staat de gezondheidszorg als vrouwelijk en de transportsector als mannelijk te boek. Niet alleen omdat er in die sectoren veel vrouwen of juist veel mannen werken maar ook vanwege de sfeer in de sector en omdat het soort werk zogenaamd vrouwelijke of mannelijke eigenschappen aanspreekt. De mannelijkheid of vrouwelijkheid van de sector blijkt grote invloed te hebben op de bejegening van de daarin werkzame homoseksuele mannen en lesbische vrouwen (en heteroseksuele mannen en vrouwen).

Van de sectoren die meer als 'mannelijk' te boek staan leren we uit *Gewoon doen* dat zij vooral vijandig staan ten opzichte van homomannen. Een citaat over de krijgsmacht:

'Over het algemeen lijkt Defensie eerder 'lesbischvriendelijk' dan homovriendelijk. Het lijkt erop dat in de 'mannelijke sectoren' niet zozeer homoseksualiteit als wel 'vrouwelijkheid' van homoseksuele mannen en heteroseksuele vrouwen diskwalificerend werkt en ten grondslag ligt aan uitingen van discriminatie in de masculiene wereld van de krijgsmacht.' (Keuzenkamp et al., 2006, 218).

Overigens zijn mannenomgevingen over het algemeen meer homofob dan omgevingen waarin vrouwen in de meerderheid zijn (Ibid.).

Aan de zogenaamde 'vrouwelijke sectoren' als de zorg besteedt *Gewoon doen* minder aandacht. Men neemt aan dat die sectoren 'homovriendelijker' zijn. Bos en Sandfort laten zien dat dit in elk geval niet voor beide seksen geldt (Bos & Sandfort, 1998). Wellicht vormt de 'potteuze uitstraling' van lesbische vrouwen daar -in een als vrouwelijk geconnoteerde omgeving- een groter probleem dan de 'nichterigheid' van homoseksuele mannen? In ons onderzoek, geëntameerd door de CGB, hebben we die vraag aan de orde gesteld bij de vertrouwenspersonen, leidinggevend en homoseksuelen in het ziekenhuis waar wij onderzoek deden. Zo leggen we weer een nieuw stukje van de puzzel van het verband tussen gender en seksuele voorkeur bloot.

Om dat te kunnen doen hebben we in de keuze voor de sectoren variatie ingebouwd in gender: het onderzochte transport- en communicatiebedrijf behoort tot een 'mannen'-sector, het onderzochte ziekenhuis behoort tot een 'vrouwen'-sector, terwijl het openbaar bestuur over het algemeen als gemengde sector te boek staat. Bij de onderzochte gemeente maken we in dit rapport in de beschrijving verschil tussen de diensten Stadswerken (m), Maatschappelijke Ontwikkeling (m/v) en de GGD (v) (zie hoofdstuk 3.1).

Naast de relatie, de 'intersectionaliteit' van gender en seksuele voorkeur, zijn etniciteit en religiositeit meegenomen in het onderzoek. Niet-westerse allochtonen rapporteren meer homodiscriminatie op de werkvloer dan autochtonen (CBS, 2007) en gelovigen accepteren homoseksualiteit over het algemeen minder gemakkelijk dan niet-gelovigen (*Gewoon doen*). De sectoren en organisaties zijn echter niet geselecteerd op variatie in gelovigheid van het personeel. Het transport- en communicatiebedrijf opereert landelijk en heeft diverse vestigingen met meer en minder gelovigen. Voor de rol van etniciteit bij bejegeningproblemen van homoseksuelen is het onderzoek bij dit bedrijf en bij de dienst Stadswerken van de onderzochte gemeente relevant (zie 3.1 en 3.3). In ziekenhuizen is het contact tussen autochtoon en allochtoon personeel tot op heden minimaal. Het schoonmaakwerk en de catering besteden ziekenhuizen vaak uit. Deze branches functioneren binnen het ziekenhuis relatief gescheiden van het medische en verzorgende personeel. Slechts mondjesmaat treedt nieuw personeel met een niet-westerse achtergrond toe tot de medische staf. In de verpleging gaat dat proces iets sneller, maar in het ziekenhuis dat hier centraal staat, was dat nog niet het geval.

2.2 *De dagelijkse omgang op de werkvloer*

Het onderzoek bevestigt dat onheuse bejegening van homoseksuelen (m/v) in de dagelijkse omgang op de werkvloer over het algemeen nauwelijks wordt gerapporteerd aan leidinggevenden of vertrouwenspersonen. Wanneer homo-organisaties en/of wetenschappers er echter expliciet naar vragen, geeft een aanzienlijk deel van de homoseksuele mannen en lesbische vrouwen aan last te hebben van grapjes en pesterijen. De mogelijkheid van anonieme rapportage op de werkvloer blijkt in dit verband cruciaal (maar meestal niet aanwezig).

Het onderzoek bevestigt ook de al eerder gesignaleerde 'coming out-dwang' (Keuzenkamp et al., 2006) op het werk in Nederland. Hoewel homoseksualiteit niet zichtbaar is en het aan de werknemer is om zijn of haar seksuele voorkeur wel of niet te 'tonen', blijkt dat de meeste werksettings openheid over seksuele voorkeur verwachten. Het blijkt een onderwerp dat besproken móet worden (zie ook de literatuurstudie). Het komt er in de praktijk op neer dat homoseksuele mannen en lesbische vrouwen moeten kiezen tussen open zijn, zwijgen (en uit de toon vallen) of liegen. homoseksuelen (m/v) tasten in iedere situatie steeds weer opnieuw af of (en hoe) zij hun leefvorm of seksuele voorkeur kenbaar willen maken of niet. Werknemers (m/v) balanceren daarbij tussen een strategie die bij hen past en hen tegelijkertijd niet marginaliseert binnen de bedrijfscultuur; overwegingen om het risico op intolerantie en discriminatie te beperken spelen hierbij een belangrijke rol.

Bejegeningkwesties die verband houden met seksuele voorkeur blijken sterk sector- en bedrijfscultuur gebonden te zijn. Zogenaamde 'vrouwen'-sectoren staan positiever tegenover homoseksuelen (m/v) dan sectoren waarin mannen domineren. Mannensectoren hebben de meeste moeite met homomannen en iets minder met lesbovrouwen. Ook de werklocatie blijkt van belang: het verschil tussen de Randstad en de provincie is meer dan eens als relevant naar voren gekomen (in de ziekenhuissector en bij de transport- en communicatiesector), ook als het gaat over liberaliteit en religiositeit.

2.3 *De omvang van bejegeningproblematiek*

Allereerst kunnen we concluderen dat bejegeningproblemen op het werk vaker voorkomen dan het materiaal van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) doet vermoeden. Bij de Commissie komen absoluut en relatief weinig zaken binnen waarin onderscheid op grond van seksuele voorkeur -al dan niet in relatie tot andere gronden- expliciet een rol speelt.

Terwijl het totale aantal oordelen van de CGB in de afgelopen zeven jaar is gegroeid (van ongeveer 100 naar zo'n 250 zaken per jaar), nam het aantal voor dit onderzoek relevante beoordeelde zaken niet toe; ook niet toen in 2004 de EG-implementatiewet AWGB in werking trad, die maakte dat intimidatie bij arbeidsomstandigheden expliciet verboden werd. Van de zaken die de CGB 'kennelijk ongegrond' of 'niet ontvankelijk' verklaart, zijn er bijna geen in verband met arbeid en seksuele voorkeur. Tussen 2000 en 2007 dienden er tien werkgerelateerde homozaken bij de CGB; onheuse bejegening kwam alleen voor in combinatie met ontslag of sollicitatie.²

² Over de rol van homoseksualiteit in selectieprocedures zie Hermanussen & Serail, 2005, 132-135.

Schorer, het COC, de homolesbische groep van ABVAKABO, Radar en Artikel 1 krijgen meer meldingen binnen dan de CGB. Het is ook bij andere gronden niet ongewoon dat belangenorganisaties en anti-discriminatiebureaus meer klachten melden dan de CGB binnenkrijgt. In dit geval is het verschil echter wel opmerkelijk groot, zeker wanneer we anonieme, door de doelgroep zelf gerapporteerde cijfers in ogenschouw nemen. Desgevraagd zegt namelijk - afhankelijk van de gehanteerde onderzoeksmethode- tussen de 10% en de 70% (sic!) van de homoseksuele respondenten (m/v) op het werk 'vervelende gebeurtenissen te hebben meegemaakt in verband met hun seksuele voorkeur' (roddelen, afwijzing van voorstellen, belachelijkmakerij en discriminatie) of 'het afgelopen jaar [...] te maken [te] hebben gehad met negatieve reacties vanwege homoseksualiteit' (zie Literatuurstudie, hoofdstuk 5, paragraaf 2).

Het is niet eenvoudig dit hoge percentage van anonieme klagers op waarde te schatten. Anoniem en aselekt verzamelde gegevens over de bejegening van homomannen en lesbovrouwen op het werk zijn namelijk schaars. Alleen het onderzoek van Bos en Sandfort (1998), de jaarlijkse *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* van het CBS (2007) en de enquête van de Rutgers Nisso Groep over *Seksuele gezondheid in Nederland* (2006) stellen daar vragen over aan een breed en aselekt gezelschap. Dan varieert het percentage homoseksuelen dat zegt last te hebben op het werk tussen de 7% (m) en de 14% (v) (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 178). Tussen de 6% en de 14% van alle respondenten (zowel hetero als homo/lesbo) antwoordt bovendien 'ja' op de vraag of er 'soms of regelmatig discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur is in hun werksfeer' (CBS, 2007). Die laatste percentages zijn - zoals in de inleiding al aangestipt- afhankelijk van de sector waarin je werkzaam bent. Het onderzoek van Hermanussen & Serail (IVA) naar het homoklimaat op de werkvloer bij 271 bedrijven en instellingen, noemt een percentage van 7% van de bedrijven en instellingen die de afgelopen jaren ervaring hebben gehad met spanningen rond 'de homoseksualiteit van een medewerker' (Hermanussen & Serail, 2005). Hoe dit ook zij, de problematiek blijkt bij de mogelijkheid tot anonieme rapportage aanzienlijk te zijn en groter dan je op grond van het aantal bij de CGB aanhangig gemaakte klachten zou verwachten.

Gebrekkige signalering in bedrijven en organisaties

Dat de omvang (en aard) van onheuse bejegening van homoseksuelen op de werkvloer varieert per sector, per bedrijf en zelfs per werkvloer, blijkt niet alleen uit de literatuur, maar komt ook naar voren uit ons eigen empirisch onderzoek. Wij hebben het sterke vermoeden dat in de transport- en communicatiesector onheuse bejegening van homoseksuelen inderdaad relatief veel vaker voorkomt dan in ziekenhuizen. De productievloer van het transport- en communicatiebedrijf lijkt wat dat betreft meer op de dienst Stadswerken bij de onderzochte gemeente. Bij Maatschappelijke Ontwikkeling en de GGD (de andere diensten die wij onderzochten in dezelfde gemeente) lijkt het probleem weer veel minder vaak voor te komen dan bij Stadswerken en in de transport- en communicatiesector, terwijl Maatschappelijke Ontwikkeling waarschijnlijk weer hoger scoort dan het ziekenhuis wanneer we de probleemgevallen in ogenschouw nemen.

Naar de exacte omvang van onheuse bejegening per bedrijf blijft het echter gissen. Bedrijven zelf verzamelen namelijk (bijna) geen gegevens over de omvang van bejegeningspro-

blematiek van homoseksuelen. Alleen de gemeente waar wij onderzoek deden, heeft ooit een enquête gehouden onder homoseksuele medewerkers (m/v) (zie 3.1); deze enquête is een uitzondering die de regel bevestigt dat er niet wordt gevraagd en gekeken naar het welbevinden van homoseksuelen op de werkvloer. De meeste organisaties en bedrijven weten niet of er een probleem is en dus ook niet hoe groot het probleem voor de betrokken groep is en hoe vaak het voorkomt. In medewerkerbetrokkenheid- en -tevredenheidonderzoeken komen werksfeer en onderlinge bejegening over het algemeen weinig uitgebreid aan bod (het ziekenhuis dat wij onderzochten vormt hierop een goede uitzondering), laat staan dat ze medewerkers op deze thema's bevragen in verband met seksuele voorkeur (of andere gronden als leeftijd, ras, en geslacht ed.).

Kennis over de aard en omvang van bejegeningproblemen in een bedrijf is echter wel een voorwaarde om gericht instrumentarium te kunnen inzetten voor een ook voor homoseksuelen discriminatievrije werkvloer. Werkgevers en P&O-afdelingen constateren nu nog te vaak dat er geen probleem is (noch in verband met homoseksualiteit op de werkvloer, noch in verband met andere vormen van diversiteit) zonder daar een deugdelijke basis voor te hebben. De schrik die wij tegenkwamen als we onze respondenten confronteerden met de algemenere 'homodiscriminatiecijfers' over hun sector, spreekt wat dat betreft boekdelen: 'Zo vaak zou het in hun bedrijf toch niet voorkomen dat mensen last hadden vanwege hun geaardheid?!' wensten zij dan hardop.

Ook de vanzelfsprekendheid waarmee de respondenten verwachten dat homomannen en lesbovrouwen, als zij last hebben van homonegativiteit op de werkvloer, dat zullen rapporteren aan vertrouwenspersonen, wijst op een zekere naïviteit en gebrek aan kennis van zaken. Een deel van de homoseksuelen (m/v) blijft - ondanks de bestaande druk om open te zijn over de seksuele voorkeur - op het werk namelijk toch liever in de kast: in 2006 zei eenderde van de homomannen en een kwart van de lesbovrouwen dat de collega's op het werk niet op de hoogte waren van hun seksuele voorkeur (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006). Een ander deel neemt kwetsende opmerkingen voor lief; in de productie en op kantoor bij het transport - en communicatiebedrijf hebben we daar concrete voorbeelden van gezien (zie 3.3). Zij ervaren deze opmerkingen echter eerder als lastig en irritant dan als discriminerend: 'Het is nu eenmaal zo en je kan er maar beter geen aanstoot aan nemen', aldus een respondent. Noch voor homoseksuelen in de kast, noch voor homoseksuelen die hun best doen om zich niet al te zeer te storen aan opmerkingen, ligt een melding bij een van de signaalfunctionarissen voor de hand. Mede daardoor heeft 'de werkvloer' over het algemeen geen idee van deze thema's; behalve als de P&O-professionals zelf homoseksueel (m/v) zijn. Zij weten vaak uit eigen ervaring met welke dilemma's, pijnlijke ervaringen en lastige keuzes homoseksuele medewerkers zich geconfronteerd zien.

2.4 *Aard van de bejegening: bedrijfscultuur en personeelssamenstelling*

Over de aard van de bejegening waar homomannen en lesbovrouwen op het werk mee te maken hebben, kunnen we meerdere zaken opmerken. Allereerst: flagrante discriminatie (in-

timidatie, fysiek geweld, discriminatie bij salariëring of secundaire arbeidsvoorwaarden) komt nauwelijks voor; als dit onverhoopt het geval is, wordt er - na melding - serieus werk van gemaakt. Ten tweede: de alledaagse praktijk van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer heeft veel te maken met de acceptatie van homoseksualiteit in het algemeen, met onbegrip, ideeën en vooroordelen die niet speciaal werkgebonden zijn. Een heteronormatieve omgeving verwacht bijvoorbeeld geen homoseksualiteit. Zolang de betrokkene zich daar niet over uitsprekt veronderstelt een dergelijke omgeving dus dat hij/zij een (vaste) heteropartner heeft. Dat kan lastig zijn in de dagelijkse omgang op de werkvloer, waar spreken over privé-zaken steeds gebruikelijker is.

Homoseksuelen (m/v) hebben geleerd altijd en overal rekening te houden met deze algemene heteronormativiteit en beoordelen hun werkomgeving en bedrijfscultuur op de mate waarin die positief of negatief afwijkt van de houding die in de rest van de maatschappij gebruikelijk is. Uit ons werkvloeronderzoek blijkt dat het ziekenhuis en de GGD bij de gemeente er positief uitspringen in de afweging van de doelgroep; de sorteercentra bij het transport- en communicatiebedrijf en de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling bij de gemeente lijken gemiddeld te scoren, terwijl de dienst Stadswerken en de kantoren en de productievloeren van het transport- en communicatiebedrijf negatief uit de toon vallen. De bejegeningproblemen die homoseksuelen (m/v) op het werk ervaren en signaleren houden vooral verband met opmerkingen en zogenaamde grapjes: incidentele of regelmatigere voorkomende opmerkingen, aanduidingen en verwijzingen die voor heteroseksuelen niet per se veel betekenen maar voor homoseksuelen (m/v) kwetsend kunnen zijn. De opmerkingen en grapjes kunnen direct of indirect van aard zijn, kunnen gericht zijn op een speciale persoon of meer in het algemeen worden gemaakt.

In door mannen gedomineerde werkomgevingen wordt vaker een algemeen onbehagen met de vigerende bedrijfscultuur ervaren. In vrouwensectoren en op door vrouwen gedomineerde werkvloeren voelen homoseksuelen (m/v) zich over het algemeen meer op hun gemak. Dat geldt zowel voor homomannen als voor lesbovrouwen.

Ons werkvloeronderzoek kan de these³ uit het onderzoek van Bos en Sandfort (1998, zie hoofdstuk 5 en paragraaf 2.1) dus niet bevestigen dat lesbovrouwen het wellicht moeilijker hebben dan homomannen en heterovrouwen in als 'vrouwelijk' geconnoteerde werkomgevingen. Wat we wel kunnen concluderen uit de literatuur en ons werkvloeronderzoek is dat over iedereen die zichtbaar afwijkt van de sociaal verwachte sekserol negatieve oordelen worden gevormd. De respondenten zeggen dan dat 'ze er niet zo te koop mee moeten lopen', dat ze 'verwijfd' (homomannen) of juist 'nors', 'niet zo gezellig' en 'mannenhatend' zijn (lesbovrouwen). Wie openlijk afwijkt van de gendernorm betaalt een prijs in de sociale sfeer. Homoseksuelen (m/v) die dat doen hebben het moeilijker dan homoseksuelen (m/v) die dat niet doen.

Op dit moment is homoseksualiteit binnen m/v-gemengde en door mannen gedomineerde werkvloeren weinig zichtbaar: noch als categorie in P&O-beleid, noch op de werkvloer lijkt homoseksualiteit van belang. Op het eerste gezicht lijkt hiermee de kous af; er is geen probleem en er is dus geen aanleiding voor beleid. Bij nader inzien blijken er echter wel bejege-

³ Bos en Sandfort expliciteerden deze these zelf niet. Wij hebben de these af kunnen leiden uit hun onderzoeksresultaten destijds.

ningsproblemen op de werkvloer te zijn, vooral daar waar de zichtbaarheid van homoseksualiteit het geringst is. Het is niet voor niets dat homoseksuelen (m/v) die werkzaam zijn in de sectoren/op de werkvloeren waar onheuse bejegening het meeste voorkomt, gebrek aan zichtbaarheid als probleem noemen. In de vrouwensectoren - in ons onderzoek vertegenwoordigd door de GGD bij de gemeente en door het ziekenhuis - mogen/kunnen homoseksuelen (m/v) veel zichtbaarder zijn, is veel beter bekend wie homoseksueel is (Hermanussen & Serail, 2005) en komt minder vaak onheuse bejegening voor.

Mannenomgevingen, machocultuur: homonegativiteit als sociale aangelegenheid

Op grond van ons onderzoek weten we het meest over de bejegening van homomannen. Het 'Hé, homo!' als aanspreekvorm - overigens vaak losgezongen van de seksuele voorkeur van de aangesprokene - hebben we voornamelijk bij Stadswerken en op de productievloer in de transport en communicatie gevonden: op mannenwerkvloeren. Daar worden ook de dubbelzinnige verwijzingen naar anaal verkeer gedebiteerd. Opmerkingen als 'ik ga niet achter jou langs lopen hoor' of 'ik zou niet durven bukken voor jouw bureau' worden alleen maar in de mannensectoren in gezelschap van andere mannen gemaakt. Als een homoman met één collega op stap is, blijven deze aanspreekvormen en opmerkingen achterwege.

De homonegativiteit op de mannenwerkvloer is dus een sociale aangelegenheid die dient ter bevestiging van de eigen mannelijkheid en de mannelijkheid van de groep. (Homo)mannen die ook maar een klein beetje afwijken van de sociaal verwachte sekserol op de mannenwerkvloer lopen kans 'de pispaal' te worden. De omgangsvormen die wij op de mannenwerkvloer aantreffen, vertonen grote overeenkomsten met de omgangsvormen zoals geschetst in het CGB-oordeel uit 2008 over een geval in de transport en communicatie (Oordeel 2008-50). In die sector is het overigens ongebruikelijk dat iemand daar expliciet melding van maakt. Dat geldt waarschijnlijk ook voor andere mannenwerkvloeren.

Mannen die veel van afwijken van de sociaal verwachte sekserol op mannenwerkvloeren - 'nichten' - hebben het ronduit moeilijk. Uit de literatuur was al bekend dat werkvloeren waar uitsluitend mannen werken het meest homovijandig zijn en dat homomannen op zo'n mannenwerkvloer het best kunnen zwijgen over hun seksuele voorkeur. 'Potteuze' lesbovrouwen hebben hier nog wel een kans op een enigszins prettige werkomgeving: zij worden beschouwd als 'een van de jongens'. Wanneer een overwegend autochtone mannenwerkvloer moet 'kiezen' tussen een Hollandse dieseldyke en een man van een andere etniciteit, is de keus snel gemaakt ten faveure van de 'pot', zo vertelden onze homorespondenten bij de gemeente.

Heterovrouwen daarentegen hebben het in deze contexten - net als homomannen - over het algemeen ook moeilijk met grappen en opmerkingen. Dit lijkt de these te bevestigen dat heteromannen moeite hebben met 'vrouwelijkheid' op werkvloeren waar zij domineren, ongeacht of ze deze vrouwelijkheid nu belichaamd zien door homoseksuele mannen of door heteroseksuele vrouwen. In beide gevallen voelen zij zich superieur aan de 'vrouwelijke' groepen, zetten zij de toon en bepalen zij wat 'grappig' is.

De homomannen op de mannenwerkvloeren die wij bestudeerd hebben, stellen de zogenaamde grapjes en opmerkingen over het algemeen niet snel aan de orde. Zij verdragen de bedrijfscultuur en proberen de grapjes grotendeels te negeren. Degenen die hun collega's

wel confronteren met ongenoegen over de flauwe grappen, doen dat met wisselend resultaat, maar zijn zelf vaak wel tevreden met de weerbaarheid die uit hun eigen reactie blijkt.

Lesbovrouwen en bejegening

Het bleek lastig om nieuw materiaal te verzamelen over de bejegening van lesbovrouwen. We hebben in alle drie de instellingen wel enkele lesbo's gesproken, maar de meeste lesbische vrouwen laten zich minder expliciet uit over bejegeningkwesties en ze lijken minder zichtbaar (als lesbo) in werkorganisaties. Van het homo-lesbo-netwerk in het transport- en communicatiebedrijf zijn lesbovrouwen bijvoorbeeld wel lid, maar ze laten zich zelden zien als er activiteiten zijn. Lesbovrouwen zijn ook minder assertief als het gaat om het aan de kaak stellen van bejegeningproblemen.

We weten uit de literatuur (uit anonieme rapportages) dat lesbische vrouwen last hebben van andersoortige problemen op de werkvloer dan homoseksuele mannen. In de survey over *Seksuele gezondheid in Nederland (2006)* zeggen lesbovrouwen meer last te hebben van openlijke afkeuring dan homomannen; vrouwen hebben daarentegen iets minder last van schelden; ze hebben echter weer meer last van ontwijken en negeren; op onbegrip en niet serieus genomen worden scoren lesbovrouwen zelfs 13%, tegen homomannen 0%. Bovendien hebben vrouwen veel meer last van seksuele opmerkingen en roddelen (beide 7,4%), terwijl mannen daar wederom 0% op scoren (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 178; een vergelijking met heterovrouwen en met heteromannen maakte het survey-onderzoek niet).

Volgens Bos en Sandfort hebben/hadden lesbovrouwen een slechtere relatie met collega's en leidinggevenden, meer werkstress en significant meer ziekteverzuim dan heteromannen, heterovrouwen en homomannen. Zij deden hun onderzoek in een gemengde (lagere overheid) en in een vrouwensector (ziekenhuis). In het ziekenhuiswezen (een vrouwenomgeving) was de werkbeleving van homomannen uitgesproken goed, bijna hetzelfde als die van heteromannen, terwijl lesbische vrouwen het moeilijker hadden, minder feedback over de kwaliteit van hun werk kregen en meer conflicten met collega's of chefs rapporteerden dan heterovrouwen. Het ziekenhuis, als vrouwelijk geconnoteerde verzorgende werkomgeving was voor lesbo's - een als 'mannelijk' geconnoteerde categorie vrouwen - een minder prettige werkomgeving dan voor heterovrouwen en homomannen. Dit gold niet voor homomannen in het ziekenhuiswezen: zij dachten een zelfde of zelfs positievere imago te hebben dan hun heteroseksuele mannelijke collega's.

Ons werkvloeronderzoek kan deze conclusies naar aanleiding van Bos en Sandfort maar ten dele bevestigen. Dat het ziekenhuis een prettige werkomgeving is voor homomannen staat ook bij ons buiten kijf, maar de lesbovrouwen die wij er gesproken hebben voelen zich er ook prettig. De bevinding dat lesbovrouwen in het ziekenhuis minder werkplezier en meer sociale problemen zouden ervaren, lijkt niet (meer?) op te gaan. De P&O'er bestrijdt eveneens de veronderstelling dat lesbo's het in de zorg moeilijker zouden hebben. Zij vindt de zorg 'juist een positieve omgeving voor dames die zich willen manifesteren. Bij uitstek in de zorg is het mogelijk om carrière te maken. Van de mensen op heel hoge posities zijn juist onder de vrouwen veel lesbo's.' Uit ons onderzoek blijkt dat de personeelssamenstelling (veel vrouwen) en de connotatie 'vrouwelijke' sector ruimte geven aan gender-nonconformiteit. Vrou-

wen verwachten minder genderconform gedrag en op een door (heteroseksuele) vrouwen gedomineerde afdeling kunnen niet alleen homomannen 'zichzelf' zijn maar ook 'mannelijke' werknemers (zowel heteroseksuele mannen als 'potten').

In die zin is er een asymmetrie: op iedere werkvloer is het van belang welke genderconnotatie dominant is (mannelijk dan wel vrouwelijk), maar de vrouwelijke dominantie heeft veel minder uitsluitende effecten. Vrouwenomgevingen zijn prettiger voor alle homoseksuelen (m en v). Binnen mannenomgevingen is het voor homoseksuelen sowieso niet erg aangenaam, al is het voor lesbovrouwen beter te doen dan voor homomannen (mannelijk geconnoteerde werkomgevingen zijn voor 'mannelijke' werknemers - inclusief potteuze lesbo's - dus relatief aantrekkelijk); binnen vrouwenomgevingen maakt het niet uit of het om lesbo's of homo's gaat, want daar blijkt toch al meer ruimte voor diversiteit in het algemeen te zijn (en dat laatste staat dus haaks op de these die we afleidden uit het onderzoek van Bos en Sandfort).

2.5 Instrumentarium om onheuse bejegening aan de orde te stellen

Op de werkvloer bestaat over het algemeen een gevarieerd instrumentarium dat behulpzaam zou kunnen zijn bij het signaleren van discriminatie en alledaags onbehagen: van klachtencommissies tot vertrouwenspersonen, van bedrijfsmaatschappelijk werkers tot bedrijfsartsen, van functioneringsgesprekken met leidinggevenden tot medewerkersbetrokkenheids- en -motivatieonderzoeken. Het probleem met dit instrumentarium is echter dat het over het algemeen niet goed werkt om bejegeningproblemen van homoseksuelen (m/v) te signaleren (en/of op te lossen). De verklaringen daarvoor zijn divers. Ten eerste bereikt een groot deel van dit instrumentarium maar een beperkt deel van het personeel bij bedrijven en instellingen. Op een aantal werkvloeren is er überhaupt veel te weinig ruimte om zaken die verband houden met bejegening (ervaringen, observaties, problemen, discriminatie, maar ook werkplezier) aan de orde te stellen. Ten tweede zijn de instrumenten er niet op gericht klachten van deze groep te inventariseren, noch worden signaalfunctionarissen opgeleid om eventuele problemen van homomannen en lesbovrouwen te herkennen. En ten derde stellen de meeste homoseksuelen (m/v) zo weinig vertrouwen in deze beschikbare wegen, dat zij bij bejegeningproblemen op de werkvloer niet snel aan de bel trekken bij de signaalfunctionaris.

Het geringe bereik van het instrumentarium

Alle drie de werkorganisaties die wij onderzochten hebben een klachtenregeling. Als onheuse bejegening op basis van seksuele voorkeur plaatsvindt, dan kunnen homoseksuele werknemers (m/v) een klacht indienen bij de klachtencommissie. Opvallend is dat ze dat bijna nooit doen. Klachtencommissies worden in de door ons onderzochte instellingen helemaal niet gebruikt om bejegeningkwesties aan de orde te stellen. Dat komt overeen met wat de literatuur zegt over andere bedrijven en instellingen. Hermanussen & Serail rapporteren in hun onderzoek over een grote commerciële dienstverlener met 30.000 werknemers, die tussen 1997 en 2003 negentien formele klachten bij de klachtencommissie ontving wegens ongewenst gedrag. Slechts één daarvan betrof het pesten en intimideren van een homoseksuele

medewerker - het kwam de dader op een schriftelijke berisping en overplaatsing naar een andere afdeling te staan (Hermanussen & Serail, 2005).

Gedragscodes en klachtencommissies moeten er zijn om bejegeningproblemen aan de orde te stellen, maar hun bereik - daar waar werkgevers ze in het leven hebben geroepen, want ook dat blijkt niet overal het geval te zijn - laat te wensen over. Vijfenzestig procent van de door Hermanussen en Serail bevraagde Nederlandse organisaties zegt een gedragscode ongewenst gedrag te hebben; slechts iets meer dan de helft heeft ook een klachtenregeling.

De signalering en oplossing van bejegeningproblemen die verband houden met homoseksualiteit zijn dus afhankelijk van andere kanalen, maar ook die zijn niet altijd even bereikbaar, toegankelijk of gangbaar. De Arbo-arts komt pas in beeld als er langdurig ziekteverzuim is; de P&O-afdelingen - van oudsher het luisterend oor voor personeel - zijn de laatste tien jaar veelal veranderd in de rechterhand van het management en het bedrijfsmaatschappelijk werk wordt meer en meer aanbesteed (zie hoofdstuk 3 over de gemeente), waardoor steeds vaker wisselingen in het personeelsbestand voorkomen. Dit laatste komt de vertrouwensband tussen het personeel van de instelling en het bedrijfsmaatschappelijk werk niet ten goede.

Van vertrouwenspersonen en leidinggevenden wordt dus al met al steeds meer verwacht. De leidinggevende is, als de betrokkene durft, snel gevonden, maar vaak kan of wil je niet bij de leidinggevende terecht omdat je de relatie met de leidinggevende hiermee niet wil belasten, omdat je niet open wil zijn over deze kwesties tegenover de leidinggevende of, in het slechtste geval, omdat je bij de leidinggevende geen gehoor verwacht te vinden. Wie de vertrouwenspersoon is in een organisatie is vaak veel minder duidelijk. Het blijkt zeer werkvloergebonden hoeveel vertrouwenspersonen er beschikbaar zijn, hoe een organisatie bekend maakt wie de vertrouwenspersonen zijn en wat hun bereik is.

In ons werkvloeronderzoek bleek bijvoorbeeld dat een kwart van het personeel bij de gemeente, werkzaam bij Stadwerken, simpelweg geen toegang heeft tot intranet en veel moeite moet doen om te vernemen bij wie ze terecht kunnen bij bejegeningproblemen. Daarbij gaat het uitgerekend hier om een uitgesproken mannenwerkvloer waar vertrouwenspersonen zelden op locatie langskomen en waar leidinggevenden ook geen ideaal aanspreekpunt zijn. Zij maken immers over het algemeen te zeer deel uit van, dan wel sympathiseren met de dagelijkse omgangsvormen. Deze situatie gaat ook op voor het onderzochte transport- en communicatiebedrijf: daar hebben de koeriers op de productievloer - een mannenwerkvloer - geen e-mailadres, wat bijvoorbeeld de aansluiting bij het netwerk van homoseksuelen (m/v) bemoeilijkt. Ook vinden zij de weg naar de vertrouwenspersonen niet makkelijk. In dat bedrijf zijn er trouwens maar vijfentwintig à dertig vertrouwenspersonen. Hierdoor komt het dat niet 'gewone' werknemers, maar leidinggevenden de meeste informatie en klachten aan vertrouwenspersonen doorgeven. Op deze manier lijken in het stedelijke gebied de vertrouwenspersonen nog wel enig bereik te hebben. Op het platteland hebben ze zo goed als geen bereik.

In het transport- en communicatiebedrijf zou het voor de hand liggen dat ook het homolesbonetwerk een rol speelt in de signalering en oplossing van onbehagen en onheuse bejegening op de werkvloer. Tot op heden heeft dit netwerk echter (nog) weinig concrete betekenis als het gaat om onderling contact over of het aan de orde stellen van bejegeningproblematiek op de werkvloer. Pas toen wij vroegen naar de bejegeningservaringen op de werkvloer,

kwamen deze als zodanig aan de orde in de vergadering van het netwerk. Juist omdat dit bedrijf een dergelijk netwerk heeft, in tegenstelling tot het ziekenhuis en de gemeente, zou het een dergelijke voorsprong kunnen benutten.

Bij bijna geen van de leidinggevendenden noch bij de vertrouwenspersonen in de drie sectoren komen meldingen van bejegeningproblemen in verband met seksuele voorkeur binnen. Dat correspondeert met wat homoseksuelen aangaven in eerdere onderzoeken: ze ondervinden regelmatig problemen, maar zeggen daar nooit iets over tegen leidinggevendenden of signaalfunctionarissen.

Ook in het ziekenhuis, waar het bereik van de instrumenten om bejegeningproblemen te melden uitstekend is, komen geen klachten van homoseksuelen in verband met seksuele voorkeur voor. Dat is echter geen teken van onderrapportage maar eerder een compliment aan het bedrijf. De afwezigheid van klachten is hier voornamelijk te danken aan de goede werksfeer in deze vrouwenomgeving. Overigens kent het ziekenhuis naast de andere, goed werkende instrumenten een ombudsvrouw. Haar bereik is enorm: uit het gehele ziekenhuis komt het personeel naar haar toe. De ombudsvrouw behandelt zo'n 200 zaken per jaar. In de meeste gevallen gaat het om een vraag om advies of om bemiddeling, soms om een klacht. Haar taak is het om door bemiddeling tot oplossingen te komen. In het ziekenhuis reflecteren alle signaalfunctionarissen, inclusief de ombudsvrouw, regelmatig over hun bereik en hoe ze dat kunnen vergroten. Ook naar aanleiding van ons onderzoek hebben ze dat gedaan.

Gebrek aan vertrouwen, gebrek aan knowhow

Tussen leidinggevendenden en signaalfunctionarissen enerzijds en homoseksuele werknemers (m/v) anderzijds lijkt er in de bejegeningproblematiek op de werkvloer een mismatch te zijn. De eerste groep is over het algemeen niet goed toegerust om alledaags onbehagen en onheuse bejegening te signaleren en op te lossen. De tweede groep heeft op voorhand al zo weinig vertrouwen in leidinggevendenden en signaalfunctionarissen dat zij hun verhalen en ervaringen niet bij hen neerleggen.

De meeste respondenten in ons werkvloeronderzoek zijn overigens wel van mening dat de verantwoordelijkheid voor een prettig werkklimaat bij leidinggevendenden ligt. Op sommige werkvloeren zijn zij ook de eersten en enigen die omgangsproblemen op de werkvloer zouden kunnen signaleren. Zij hebben echter niet altijd de antennes om omgangsproblemen in verband met seksuele voorkeur te herkennen; maar al te vaak delen zij de standaard van de werkvloer. Bij de gemeente bijvoorbeeld menen vele leidinggevendenden dat geen nieuws goed nieuws is, zonder te informeren of er nog nieuws is.

Leidinggevendenden zijn zich niet altijd bewust van hun rol in de werksfeer en hebben vaak geen flauw idee hoe ze over 'dit thema' zouden moeten beginnen. Ze zijn hiertoe ook niet geëquipeerd: ze worden er niet in gecoacht of opgeleid. Zo is het bij de gemeente illustratief dat het, ondanks voorstellen van de kant van P&O-management, tot op heden niet gelukt is om in de verplichte cursus voor leidinggevendenden een dag over werkplezier en diversiteit in het curriculum te krijgen.

Vertrouwenspersonen zijn over het algemeen beter opgeleid in kenmerken van de bedrijfscultuur en het inschatten van wie het daarin moeilijk zou kunnen hebben. Maar ook hen

ontbreekt het vaak aan specifieke kennis over de positie van homoseksuele werknemers (m/v). Onheuse bejegening vanwege seksuele voorkeur is een thema waarvan zij hopen dat het tot het verleden behoort. Bovendien slokken andere, veel zichtbaarder groepen hun tijd in de praktijk van alledag op.

Overigens staan homoseksuelen ook lang niet altijd te trappelen om te klagen. Vaak overheerst de neiging om 'gewoon' mee te willen doen met de collega's en worden flauwe grappen geïncasseerd. Deze opstelling leidt tot terughoudendheid bij het melden van eventuele onheuse bejegening. Ook zijn zij in ons onderzoek lang niet altijd voorstander van diversiteits- en antidiscriminatiecampagnes: sommigen zijn bevreesd dat dit zich als een boemerang tegen hen kan keren.

Tot zover de belangrijkste resultaten van ons onderzoek. In het volgende hoofdstuk zullen we nader ingaan op de diverse werkvloeren die wij onderzocht hebben. In hoofdstuk 4 en 5 staan vervolgens het instrumentarium en de literatuur centraal.

3 *Onderzoek op de werkvloer in het openbaar bestuur, de gezondheidszorg en de transport- en communicatiesector*

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van ons onderzoek op de werkvloer in drie arbeidssectoren: openbaar bestuur (3.1), de transport- en communicatiesector (3.3) en de gezondheidszorg (3.2). Er zijn semi-gestructureerde interviews gedaan op de werkvloer zelf met signaalfunctionarissen (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers en bedrijfsartsen), leidinggevend en homoseksuele werknemers (m/v): bij een commercieel bedrijf, bij een gemeente en bij een ziekenhuis. Daarbij kwamen eventuele bejegeningproblemen aan de orde en ook de mogelijkheden van werknemers binnen de bedrijven/organisaties om gevallen van onheuse bejegening aan de orde te stellen. Er is afgesproken zowel de geïnterviewden als de bedrijven anoniem te presenteren.

3.1 *Onbekend onbehagen: een gemeente*

Achtergrond

We beschreven het al in de inleiding: diverse onderzoeken karakteriseren het openbaar bestuur als relatief homonegatieve sector. Onder andere om die reden hebben we één van de deelonderzoeken bij een Nederlandse gemeente uitgevoerd. Zo vraagt de Nationale enquête arbeidsomstandigheden (2007) of discriminatie naar seksuele voorkeur voorkomt op de werkplek. Bij het openbaar bestuur antwoordt 14% van de respondenten 'ja' (3% regelmatig, 11% soms) op deze vraag. Het openbaar bestuur scoort hiermee het hoogst op gerapporteerde homodiscriminatie.

Uit een onderzoek van de ABVAKABO (Bos en Sandfort, 1998) komen vergelijkbare resultaten. Dit onderzoek richt zich specifiek op de bejegening van homoseksuelen werkzaam bij de lagere overheid. Bos en Sandfort concluderen het volgende uit de antwoorden van 2085⁴ respondenten. Homoseksuele respondenten (m/v) ervaren over het algemeen minder sociale steun op het werk dan heteroseksuele respondenten. Een relatief groot deel geeft aan gepest te worden met de seksuele voorkeur (16% van de homomannen en 6% van de lesbovrouwen, tegenover 0% van de heteroseksuele respondenten).

| ⁴ 998 mannen van wie 4% homo- of biseksueel en 1087 vrouwen van wie 7% lesbisch of biseksueel.

Uit het onderzoek van de ABVAKABO blijken de ervaren pesterijen ook gevolgen te hebben voor het welbevinden op het werk. Lesbovrouwen melden vaker dan heteroseksuele respondenten dat ze last hebben van een afstandelijke houding tegenover hun werk en van verminderde persoonlijke vakbekwaamheid. Zij zijn ook minder tevreden over hun werk; het ziekteverzuim onder hen is opvallend hoog. Voor mannen worden er in deze sector nauwelijks verschillen gevonden in werktevredenheid tussen homo's en hetero's (homomannen lijken zelfs iets meer tevreden over hun werk). In welbevinden is er wel een groot verschil: homoseksuele mannen staan negatiever tegenover zichzelf, hebben minder zelfvertrouwen en schamen zich meer voor zichzelf dan heteromannen bij de lagere overheid.

De gemeente die wij in dit onderzoek betrokken hebben, heeft in 1994 zelf onderzoek gedaan naar de omgang met homoseksualiteit op de werkvloer. Zij heeft toen een enquête verzonden aan alle medewerkers en de homoseksuele medewerkers gevraagd te antwoorden. De resultaten van dat onderzoek zijn in lijn met de bevindingen van het CBS. Een groot deel van de homo's (m/v) is negatief over het werkklimaat. Ze hebben het idee dat hun collega's moeite hebben met hun leefstijl. Een derde komt niet openlijk uit voor zijn of haar homoseksualiteit. De helft van de homoseksuele respondenten heeft verschillende negatieve ervaringen die met de seksuele voorkeur samenhangen.

Onderzoek

Om een actueel beeld te krijgen van de bejegening van homoseksuelen bij de onderzochte gemeente zijn interviews met medewerkers gehouden en hebben we groepsdiscussies georganiseerd. In totaal hebben we 22 medewerkers geïnterviewd, verdeeld over de volgende drie diensten: Stadswerken, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) en de Gemeentelijke Geneeskundige & Gezondheidsdienst (GGD). We hebben bewust gekozen voor drie diensten die van elkaar verschillen in personeelssamenstelling (m/v), werkzaamheden en cultuur (m/v).

De respondenten van de interviews zijn enerzijds signaalfunctionarissen, personeelsleden die door hun taken of positie mogelijk signalen krijgen van bejegeningproblemen. In de meeste gevallen betreft dit witte heteroseksuelen. Het zijn P&O-functionarissen (4), vertrouwenspersonen (4), een bedrijfsmaatschappelijk werker (1), arbo-artsen (2), een OR-lid (1) en leidinggevend (6). Anderzijds is gesproken met homoseksuele medewerkers (m/v, 4). In de interviews is de dagelijkse omgangscultuur van de dienst besproken, de middelen die er zijn voor probleemmelding in het algemeen en de omgang met homoseksualiteit. Ook zijn de resultaten van de eerder genoemde onderzoeken aan de respondenten voorgelegd.

Daarnaast hebben we twee groepsdiscussies georganiseerd: één voor homomannen en één voor lesbovrouwen. Op de oproep voor lesbische vrouwen zijn helaas geen reacties gekomen. De groepsdiscussie voor de mannen heeft wel plaatsgevonden. In deze discussie is met de homoseksuele mannen gesproken over hun werksituatie. De resultaten van deze groepsdiscussie zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

De resultaten van het onderzoek zijn voorgelegd aan een panel van medewerkers van gemeenten, rijksoverheid, VNG en vakbonden die betrokken zijn bij het onderwerp homoseksualiteit op de werkvloer in het openbaar bestuur. Prof.dr. J.W. Duyvendak, mede-auteur van *Gewoon doen* (Keuzenkamp et al., 2006), zat deze expertmeeting voor. We hebben de discussie met het panel vooral gericht op instrumentarium dat beschikbaar is en goed werkt om een homonegatieve werksfeer tegen te gaan of een homopositieve werksfeer te bevorderen.

Hieronder volgt een beschrijving van de drie diensten die bij het onderzoek betrokken zijn.

Stadswerken

De dienst Stadswerken is een van de grootste diensten van de onderzochte gemeente. Een kwart van de 4000 ambtenaren is werkzaam voor deze dienst. De dienst bestaat uit diverse subdiensten die zich alle richten op het schoon, heel en veilig houden van de gemeente. Zo vallen de vuilnisophaaldienst, de plantsoendienst en het stadstoezicht onder Stadswerken. Het is daarmee een dienst met een sterk uitvoerend karakter.

Bij Stadswerken zijn veelal mannen werkzaam (80%). Zij hebben grotendeels een lage opleiding genoten (61% in schaal 1 t/m 6). In administratieve functies (niet uitsluitend) is een groeiend aantal vrouwen werkzaam. Ook werkt er een klein aantal hoogopgeleiden, onder andere bij het ingenieursbureau. De dienst is divers van etnische samenstelling, vooral sinds het onderdeel stadstoezicht onder de dienst valt. Er werken relatief veel allochtonen bij Stadswerken.

De dagelijkse cultuur verschilt volgens de respondenten per subdienst, maar over het algemeen heerst er een machocultuur. De cultuur van de meer uitvoerende diensten verschilt van de kantoor diensten. De medewerkers van de uitvoerende diensten zijn te typeren als echte 'doeners', zij zijn veel buiten en hebben veel contact met burgers en collega's. De vertrouwenspersoon omschrijft de cultuur als volgt: 'Er wordt op een erg directe manier gecommuniceerd. Dit is niet altijd zo hard bedoeld als het overkomt maar je moet er wel tegen kunnen.' Een van de leidinggevendenden geeft aan dat een werkomgeving met veelal mannen erg leuk kan zijn, maar wel bedreigend voor vrouwen en buitenstaanders. Hij omschrijft de cultuur als 'grof en platvloers maar wel recht door zee.' De homomannen uit de ervaringsdeskundigenmeeting omschrijven het anders: 'Het is daar normaal om elkaar met 'Hé achterlijke mongool!' aan te spreken, ook leidinggevendenden doen daar aan mee.'

De kantoor diensten kennen volgens de respondenten een andere cultuur. Daar werken meer hoogopgeleiden en meer vrouwen. Een medewerker geeft aan dat de medewerkers van de kantoor diensten wat meer geciviliseerd met elkaar omgaan. Dit heeft volgens hem als nadeel dat directe communicatie soms moeilijk is, 'het kan een bepaalde achterbaksheid met zich meebrengen.'

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO)

DMO is, evenals Stadswerken, één van de grotere diensten van de gemeente. Bij deze dienst is eveneens een kwart van de 4000 gemeenteambtenaren werkzaam. De dienst bestaat uit diverse subdiensten. Het opleidingsniveau van de medewerkers verschilt per subdienst. Een groot deel van de werknemers heeft mbo- of hbo-niveau. Medewerkers van DMO hebben veel contact met klanten (burgers) en collega's.

Er werken bij DMO iets meer vrouwen dan mannen (54% vrouw), maar het merendeel van de respondenten bestempelt de cultuur als 'vrouwelijk'. In de dagelijkse cultuur staan waarden als openheid en respect centraal, zeggen de meeste respondenten. Dit komt volgens hen door de achtergrond en taken van de medewerkers, veelal sociaal opgeleiden. Deze waarden uiteten zich in de omgang met klanten en de onderlinge samenwerking. De geïnterviewde arbo-arts noemt het een 'knuffelcultuur', waarbij hij benadrukt dat dit niet altijd positief

is: sommige problemen worden liever verzwegen dan besproken. Een van de homoseksuele medewerkers beaamt dit. Deze bestempelt de cultuur als een afspiegeling van de samenleving, die volgens hem in woord opstaat voor mensen die 'anders' zijn maar niet in daad.

Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD)

De GGD is de gemeentelijke gezondheidsdienst. De GGD is verdeeld in vijf afdelingen: Jeugdgezondheidszorg, Maatschappelijke Gezondheidsbevordering en Zorg, Infectieziekten en Hygiëne, Gezondheid en Zorg en Bedrijfsvoering. In totaal werken er meer dan 200 mensen bij deze dienst, vooral artsen en verpleegkundigen, maar ook management en ondersteunend personeel.

Bij de GGD zijn veel meer vrouwen dan mannen werkzaam: 83% is vrouw. Volgens een aantal respondenten (vertrouwenspersoon, leidinggevende) heeft dit een positieve invloed op de cultuur. 'Situaties die ongewenst gedrag in de hand werken, komen eigenlijk niet voor.'

Alle respondenten omschrijven de cultuur als professioneel, open en tolerant. De meeste respondenten benoemen dat er ruimte is om te praten over het privéleven als je dat wilt. De moderator van de intervisiegroepen omschrijft de GGD als een 'hechte club' waar de medewerkers erg betrokken zijn. Als nadeel hiervan noemt zij dat de gezelligheid een cultuur oplevert die directe onderlinge feedback lastig maakt.

3.1.1 Resultaten

Algemeen

De meeste respondenten vinden deze gemeente een erg prettige werkplek. Toch komen er in het onderzoek wel geluiden naar voren die aandacht verdienen. Een eerste belangrijke conclusie is dat de gemeente veel mogelijkheden voor het melden van problemen kent die niet gebruikt worden voor het melden van bejegeningproblemen. Dit geldt voor zowel algemene bejegeningproblemen als voor problemen in verband met homoseksualiteit.

De ruimte om zaken in verband met bejegening (ervaringen, verhalen, observaties, problemen, discriminatie, werkplezier) aan de orde te stellen varieert sterk per dienst. Bij de DMO worden de vertrouwenspersonen uitzonderlijk goed 'voorgesorteerd' zoals de ervaringsdeskundigen op de homomeeting stelden. Daarmee bedoelen zij dat voor het personeel duidelijk is wie de vertrouwenspersonen zijn (foto's van hen hangen in de kantine) en ook hoe je hen kunt bereiken. Bij Stadswerken is die ruimte er echter veel te weinig. Daar hebben drie- à vierhonderd werknemers geen toegang tot intranet en zij hebben geen idee bij wie zij met hun verhaal terecht kunnen. Op intranet is het overigens ook nog even zoeken voordat je weet waar je met je verhaal of vraag terecht kan, zo vertelde een homoman. Het hangt van leidinggevendenden af of de vertrouwenspersoon op locatie langskomt. Wij hebben een leidinggevende homoman gesproken die geregeld heeft dat de vertrouwenspersoon één keer per zes weken langskomt. Dit is echter eerder uitzondering dan regel bij Stadswerken.

Het instrument dat in de jaren hiervoor nog het beste werkte om bejegeningproblemen aan de orde te stellen is het bedrijfsmaatschappelijk werk. Dat besteedt de gemeente sinds 1996 aan en is onlangs via een nieuwe aanbestedingsprocedure in handen gekomen van een

nieuw bedrijf en van nieuwe mensen. Zij genieten het vertrouwen van het gemeentepersoneel nog niet. Het is gebruikelijk dat gemeenten bedrijfsmaatschappelijk werk uitbesteden via aanbesteding. Voor het melden van bejegeningproblemen lijkt het ons echter niet ideaal; zeker niet als het om bejegeningproblemen bij homoseksualiteit gaat. De melding daarvan blijkt sterk afhankelijk te zijn van het vertrouwen dat de signaalfunctionarissen genieten.

Een tweede conclusie die we gemeentebreed kunnen trekken is dat de signaalfunctionarissen (P&O, leidinggevend, vertrouwenspersonen) over het algemeen denken dat bejegeningproblemen van homoseksuelen niet voorkomen. Doorvragend blijkt dat ze het eigenlijk niet weten. Wel schrikt een groot aantal van de signaalfunctionarissen als ze zich realiseren dat er wellicht collega's zijn die niet over hun geaardheid durven praten of problemen ervaren. Op een enkeling na is iedereen van goede wil daar iets aan te doen.

Een aantal van de geïnterviewde homo's en lesbiennes geeft daarentegen wel degelijk aan dat bejegeningproblemen voorkomen. Weliswaar niet veelvuldig, maar de meeste respondenten kunnen een aantal voorbeelden noemen. Ook kent een aantal respondenten collega's die ervoor kiezen niet uit de kast te komen. Volgens de meesten van hen (vooral mannen) is er sinds het onderzoek van 1994 nog weinig veranderd. Opvallend is dat de lesbiennes wel zeggen dat de situatie verbeterd is sinds 1994.

Bij de dienst Stadswerken komen de meeste vermoedens en voorbeelden van misstanden naar voren. Bij DMO worden enkele vermoedens en voorbeelden genoemd. Bij de GGD zeggen de geïnterviewde homo's geen problemen te ervaren en er soms zelfs voordeel van te hebben in hun werk, bijvoorbeeld bij HIV-voorlichting. Daarmee bevestigt ons onderzoek de conclusies van eerder onderzoek over de tolerantie en homopositiviteit van vrouwen- en mannenomgevingen. Onze bevindingen bij deze gemeente geven geen aanleiding om te denken dat lesbovrouwen het moeilijker hebben in vrouwenomgevingen.

We kunnen hiermee concluderen dat er bij deze gemeente signalen zijn van een onderrapportage van bejegeningproblemen in het algemeen en van homoseksuelen (m/v) in het bijzonder. Vanuit de literatuur is echter een nog sterkere onderrapportage te verwachten. Wellicht komt deze sterke onderrapportage niet in dit onderzoek naar voren omdat we geen homoseksuele respondenten hebben kunnen vinden bij de laagopgeleide uitvoerende diensten. Desgevraagd kent niemand van de andere respondenten homoseksuelen (m/v) in die lagen van de organisatie. Uit de literatuur blijken dergelijke, vanouds meer mannelijke, diensten de grootste onderrapportage op te leveren (Hermanussen & Serail, 2005).

Om meer zicht te krijgen op de omvang van mogelijke problemen raden wij deze gemeente aan vragen naar bejegening bij homoseksualiteit (en andere kenmerken) op te nemen in het MMO (medewerksmotivatieonderzoek). Te denken valt aan vragen als: 'komt het voor', 'heeft u het gezien', 'heeft u het zelf meegemaakt?'. Het gaat hierbij om discriminatie, onbehagen, pesterijen, grapjes.

Een laatste opmerking: volgens de homomannen die het Verwey-Jonker Instituut heeft gesproken straalt de directie/top van de gemeente te weinig homopositiviteit uit. 'Zelf zijn het over het algemeen autochtone witte heteromannen die zich geen voorstelling kunnen maken van anders zijn, of je op een werkvloer bewegen terwijl je niet tot de dominante groep behoort' aldus onze respondenten. Illustratief is dat de aan het onderzoek gekoppelde homo-expertmeetings niet via de mail bij iedereen zijn aangekondigd, terwijl dat met andere

dingen wel vaak gebeurt. Nu hing het van toevallige surfacties op intranet af of het personeel op de hoogte was van de uitnodiging om te komen praten. Een klein aantal homomanen bij de gemeente hebben wij zo bereikt. Lesbovrouwen zijn niet gekomen. Illustratief is ook dat het nooit gelukt is om in de verplichte cursus voor leidinggevendenden een dag over werkplezier en diversiteit in het curriculum te krijgen.

In de paragrafen hierna beschrijven we de resultaten van het onderzoek die leiden tot deze bevindingen.

Instrumentarium

De gemeente heeft veel instrumentarium beschikbaar voor bejegeningproblemen. Medewerkers kunnen naar hun direct leidinggevende of een vertrouwenspersoon gaan, ze kunnen naar Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW), P&O of naar de OR gaan, of een klacht indienen bij een klachtencommissie. Helaas kleeft aan al die middelen een meldingsprobleem.

De direct leidinggevende is vaak onderdeel van een heersende cultuur. Vooral bij de dienst Stadswerken is de leidinggevende het aanspreekpunt in geval van problemen - vertrouwenspersonen en bedrijfsmaatschappelijk werk zijn simpelweg te ver weg - maar de leidinggevende is ook onderdeel van de mannencultuur en lacht waarschijnlijk ook om de homograppen.

De vertrouwenspersoon blijkt bij de drie diensten minder toegankelijk dan we zouden hopen. Bij de dienst Stadswerken probeert deze persoon in beeld te zijn bij de hele dienst, maar volgens de medewerkers zijn er weinig mensen in de uitvoerende diensten die haar kennen. Bij DMO lijkt de vertrouwenspersoon wel toegankelijk voor iedereen; zij hoort niet van bejegeningproblemen bij homoseksualiteit, terwijl die er wel zijn.

Het bedrijfsmaatschappelijk werk is volgens de respondenten goed toegankelijk. Het is echter kort geleden vervangen (opnieuw aanbesteed, nu in handen van arbodienst), waardoor dit niet meer geldt. P&O werkt volgens de medewerkers voor het management en niet voor de medewerker, dus daar worden misstanden ook niet gemeld. De OR is er alleen voor collectieve problemen. De klachtencommissie, ten slotte, is volgens de respondenten een te vergaand middel. Bovendien verloopt deze procedure via de vertrouwenspersoon en moeten werknemers de klacht eerst daar melden.

Over het algemeen zijn de respondenten van de drie diensten redelijk op de hoogte van de middelen die het personeel heeft om problemen te melden. Ook weten ze dat het personeel weinig gebruikmaakt van de meldingsmogelijkheden. Alle respondenten zijn ervan overtuigd dat dit niet betekent dat er geen problemen zijn.

Het merendeel van de problemen die wel boven water komen, wordt volgens de respondenten intern opgelost door (al dan niet begeleide) gesprekken met de betrokkenen te voeren en afspraken te maken. De meeste respondenten kennen geen enkele zaak die voor een klachtencommissie is gekomen. Eén leidinggevende kent een discriminatiezaak die voor de Commissie Gelijke Behandeling is geweest. De aangever daarvan is niet in het gelijk gesteld. Tussen de drie diensten zijn verschillen te zien in soorten problemen die gemeld worden, belemmeringen bij het melden, bekendheid van signaalfunctionarissen en voorkeuren daarvoor. Deze verschillen beschrijven we hieronder.

Dienst Stadswerken

Een aantal respondenten (vertrouwenspersoon, P&O-medewerker en homomannen) benoemt dat de medewerkers van deze dienst niet goed op de hoogte zijn van de meldingsmogelijkheden bij problemen. De uitvoerende diensten (reiniging, vuilnisophaal, plantsoendienst) hebben namelijk geen intranet, maar krijgen de informatie over deze mogelijkheden via nieuwsbrieven en prikborden. Uit de literatuur (Hermanussen & Serail, 2005) blijkt echter juist dat de uitvoerende diensten, met meer machocultuur, de grootste onderrapportage kennen van bejegeningproblemen van homo's. Een van de homomannen op de ervaringsdeskundigenmeeting vertelde over een scène waarbij mannen van de uitvoerende dienst buiten voortdurend homograppen aan het maken waren, terwijl hij zelf op kantoor met het raam open zijn werk zat te doen. Het was geen bewuste pesterij - niet onderling en niet ten opzichte van hem - maar het levert wel onbehagen en ongemakkelijkheid op voor de betrokken persoon. Het is geen sfeer waarin je gemakkelijk uit de kast komt.

Heel soms komen er klachten van medewerkers aan de orde, ongeveer drie tot vijf per jaar. Het gaat dan vooral om problemen met de werksfeer. Er is weinig verschil in klachten tussen mannen en vrouwen. Bij Stadswerken melden vrouwen vaker dan mannen incidenten die te maken hebben met seksuele intimidatie. Deze komen niet alleen van medewerkers maar ook van stagiaires, vertelt de vertrouwenspersoon.

Bij Stadswerken heeft een aantal medewerkers kort geleden een training gevolgd in het bewust worden van gedrag. Hierin kwam bijvoorbeeld naar voren dat opmerkingen die sommige mensen (lees mannen) als compliment bedoelen, door de ontvanger (lees vrouwen) als intimiderend opgevat kunnen worden. Deze training was voor velen een 'eye-opener'. De vertrouwenspersoon zou het een goed initiatief vinden als alle medewerkers deze training zouden krijgen. Mensen zijn zich over het algemeen niet bewust van eigen uitgangspunten en vooroordelen. Ze kunnen zich niet voorstellen dat de standaardhouding (vaak overeenkomend met die van laagopgeleide witte heteroseksuelen) voor anderen storend is. Een plaats om deze ervaringen uit te wisselen lijkt een goed idee.

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO)

Volgens een aantal respondenten zijn niet alle mogelijkheden bekend bij alle medewerkers. 'Wel kan iedereen de mogelijkheden op intranet vinden', geeft een leidinggevende aan. Anderen denken dat de medewerkers over het algemeen goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Een leidinggevende geeft aan er geen aandacht aan te besteden als zich geen problemen voordoen. Ons inziens grenst dat aan onverschilligheid; een uitnodiging om te komen met iets waar je mee zit is het in ieder geval niet. De vraag: 'Heb je het hier wel naar je zin', is ver weg; dat geldt trouwens voor veel meer werkplekken bij de gemeente (en daarbuiten). Deze leidinggevende gaat ook voorbij aan de mogelijkheid dat er verborgen problemen kunnen zijn.

Het merendeel van de problemen die spelen op de werkvloer, betreft volgens de signaalfunctionarissen de hiërarchische relatie met de leidinggevende of directe collega's. Het gaat dan volgens hen om inhoud van de functie, taakinfilling, machtsverhoudingen, onderlinge wrijving of een verschillend idee bij de functie-uitvoering. Dat bejegeningproblematiek onder deze conflicten zou kunnen liggen wordt niet genoemd. Wel komt pesten of

intimidatie onderling wel eens voor, zeggen de signaalfunctionarissen. Seksuele intimidatie komt sporadisch voor.

Discriminatie komt eigenlijk niet voor, volgens de P&O-medewerker en leidinggevenden. De homoseksuele medewerkers en de vertrouwenspersonen verwachten overigens dat dit wel voorkomt maar niet gemeld wordt.

De meeste respondenten zeggen geen verschil te zien tussen mannen en vrouwen in de gemelde problemen. Dat is opmerkelijk, ook omdat een vertrouwenspersoon wel opmerkt dat vrouwen het merendeel van de problemen melden.

Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD)

Volgens een leidinggevende en de vertrouwenspersoon zijn de medewerkers goed op de hoogte van de mogelijkheden om problemen te melden. Een andere leidinggevende en de geïnterviewde medewerker twijfelen daaraan. Zij kennen beiden zelf de mogelijkheden niet. Beiden weten niet of de GGD een vertrouwenspersoon heeft. Wel geven alle respondenten aan dat de mogelijkheden te vinden zijn op het intranet.

Naast de al genoemde mogelijkheden kent de GGD interne intervisiegroepen, geleid door een externe moderator. 'Als er problemen onderling zijn, worden die veelal in deze intervisiegroepen besproken', geeft een leidinggevende aan. In de intervisiegroepen mag iedereen casussen aandragen die behandeld worden in de groep. De begeleider van de groepen vertelt dat deze casussen eigenlijk nooit gelijke behandelingsgronden - als geslacht, ras, seksuele voorkeur en geloof - betreffen. Veelal gaat het om onderlinge communicatie of verwachtingen die niet duidelijk zijn. De geïnterviewde medewerker bevestigt dit.

Uit de behandelde casussen valt op dat in de behandeling van problemen op de werkvloer het management voor medewerkers niet zichtbaar handelt. De moderator geeft wel aan dat de medewerkers gewend zijn aan een hoge mate van zelfstandigheid en dat waarderen. Nu de organisatie groeit, levert dat volgens haar wel een aantal problemen op. 'Een aantal mensen wil die verantwoordelijkheid behouden en bemoeit zich daarom te veel met de inhoud in plaats van de procedures. Dit levert wel eens te hoge druk op.'

Er zijn weinig meldingen van problemen. De vertrouwenspersoon zegt er maximaal vijf per jaar te krijgen. De geïnterviewde leidinggevenden noemen dat er wel eens conflicten op de werkvloer plaatsvinden. Deze hebben volgens hen altijd te maken met de inhoud van het werk.

Eén van de leidinggevenden en de OR-voorzitter geven aan de laatste tijd veel overbelaste vrouwelijke medewerkers te treffen. Zij moeten een intensieve baan, kinderen en zorg voor ouders met elkaar combineren. Een andere leidinggevende zegt te maken te hebben met frequent verzuim van een aantal mensen. Als hij het idee heeft dat er meer aan de hand is dan alleen een regelmatig griepje, gaat hij daarover in gesprek met de desbetreffende medewerker. Hij verwacht niet dat het verzuim te maken heeft met bejegeningsproblemen.

Volgens alle respondenten komen bejegeningsproblemen niet of nauwelijks voor. Een leidinggevende herinnert zich een allochtone collega die zich wel eens gediscrimineerd heeft gevoeld. De andere leidinggevende herinnert zich wel dat in een recent medewerkerstevredenheidsonderzoek, een klein aantal mensen aangaf gepest te worden. Hij weet niet wie dat zijn of waar ze mee gepest worden. Het gaat om een klein aantal, maar het management-

team heeft besloten er meer aandacht aan te besteden. Zo hebben ze alle leidinggevendenden gewezen op het bestaan van de vertrouwenspersoon.

Problemen op de werkvloer in verband met homoseksualiteit

Over het algemeen denken de signaalfunctionarissen in eerste instantie dat bejegeningproblemen van homoseksuele medewerkers niet voorkomen. Na kennisneming van de resultaten van eerder onderzoek, zoals geschetst in de achtergrondparagraaf van dit hoofdstuk, geven ze aan het eigenlijk niet te weten. Een deel van de signaalfunctionarissen schrikt ervan. De homoseksuele respondenten geven aan de resultaten uit eerdere onderzoeken bij het openbaar bestuur te herkennen. Een aantal kent collega's die ervoor kiezen om niet uit de kast te komen op het werk. Ook kunnen zij, uit persoonlijke ervaring of van anderen, voorbeelden noemen van bejegeningproblemen op de werkvloer. De geïnterviewde homomannen lijken meer problemen te kennen en te ervaren dan de lesbovrouwen.

Tussen de drie diensten zijn diverse verschillen te zien in de omgang met homoseksualiteit. De dienst Stadswerken is een typisch heteronormatieve dienst. Een respondent vergelijkt deze dienst met een mannenvoetbalteam: 'daar is zogenaamd ook nooit iemand homo en blijft homoseksualiteit vaak verborgen.'

De DMO lijkt op het eerste gezicht weinig homonegativiteit te kennen. Er zijn echter wel 'steken onder water' en 'grapjes'. Omdat het 'maar grapjes' zijn, worden deze incidenten niet gemeld. Een bejegeningprobleem van een transseksueel is volgens één van de respondenten illustratief voor 'de grenzen van ruimdenkendheid waar ook sociale weldenkende mensen tegenaan kunnen lopen.' Ook de homo- en lesbische groep van de ABVAKABO signaleert overigens dat de meeste klachten over bejegening tegenwoordig van transgenders en transseksuelen komen (bron: Vincent Lorijn). Transgenders en transseksuelen zijn zichtbaar, worden minder geaccepteerd en stellen door af te wijken van de norm openlijk genderrollen aan de orde. Judith Schuyf van het Kenniscentrum homo- en lesbisch emancipatiebeleid bij MOVISIE stelde tijdens een van onze expertmeetings dat homoseksualiteit veel minder het probleem is dan het buiten de genderrol treden. Hoe meer homoseksuelen (m/v) dat doen, hoe moeilijker zij het (ook bij de gemeente) zullen hebben.

De GGD lijkt een relatief homopositieve werkomgeving te zijn. Ook de geïnterviewde homoseksuele medewerkers kennen geen voorbeelden van bejegeningproblemen. Deze verschillen beschrijven we hieronder wat uitgebreider.

Dienst Stadswerken

De meeste respondenten bij Stadswerken kennen slechts één homoseksuele collega. Eén respondent geeft aan drie homo's bij de dienst te kennen, waarvan één goed. Een leidinggevende heeft een lesbisch stel in zijn groep. De homoseksuele collega's die ze kennen zijn er open en ontspannen over. Volgens de respondenten is het geen issue. Ook collega's reageren volgens hen niet raar of anders.

Opvallend is dat geen van de respondenten homo's kent bij de uitvoerende diensten (reiniging, vuilophaal, toezicht, handhaving), alleen op de meer administratieve afdelingen en bij de groep natuur en milieu (kinderboerderijen). Een homoseksuele medewerker (m) benoemt dat deze dienst veel heteroseksueel getinte grappen maakt. Hij benadrukt: 'Die zijn

niet bedoeld om te kwetsen maar wel heel confronterend. Dan is het makkelijker om helemaal niets over je geaardheid te zeggen.' De Dienst Stadswerken is dan ook te typeren als een heteronormatieve omgeving.

De vertrouwenspersoon denkt dat homodiscriminatie wel voorkomt, ook al krijgt zij er geen meldingen van. Dat blijkt ten eerste uit allerlei onderzoeken, zegt zij, en ten tweede krijgt zij ook op andere terreinen weinig klachten. Dit heeft volgens haar te maken met de houding van de werknemers: 'Of je lost het zelf op, of je accepteert het.' De homomannen op de ervaringsdeskundigenmeeting over de gemeente voegen daar nadrukkelijk aan toe dat de bekendheid van vertrouwenspersonen juist bij de Dienst Stadswerken te wensen over laat. Een leidinggevende verklaart het lage aantal bekende bejegeningproblemen als volgt. 'Als de omgeving het accepteert, kom je er voor uit en zijn er geen problemen. Als de omgeving het niet accepteert, kom je er niet voor uit en zijn er ook geen problemen.' Zich niet realiserend dat hij hiermee zegt dat er niets mis is met een cultuur die een coming out bemoeilijkt. Dergelijke geluiden komen ook in de literatuurstudie naar voren. Uit onderzoek van Hermanussen en Serail (1995) blijkt dat tien procent van de onderzochte werkgevers vindt dat pesterijen het best te vermijden zijn door niet openlijk uit te komen voor de homoseksuele gerichtheid.

Een andere leidinggevende geeft aan een homoseksuele medewerker in zijn team te hebben die er niet openlijk voor uitkomt. Hij heeft het er nooit over en ontwijkt het onderwerp. De leidinggevende weet niet precies wat de reden daarvoor is. Er worden wel eens grappen over gemaakt. De leidinggevende besteedt daar weinig aandacht aan, het zijn in zijn ogen onschuldige grappen.

Een geïnterviewde homoman geeft ook aan dat zijn collega's niet weten dat hij homoseksueel is. Hij houdt het niet bewust verborgen maar 'het is er nooit van gekomen om het te vertellen.' Omdat hij geen partner heeft kan hij het niet terloops laten vallen en hij wil er geen issue van maken door het expliciet te benoemen. Ook ander homomannen die wij in de ervaringsdeskundigenmeeting spraken signaleerden deze kwestie: wie een partner heeft kan veel terloopser zijn homoseksualiteit ter sprake brengen dan wie dat niet heeft.

Bij Stadswerken wordt er weinig over privé zaken gesproken. Deze medewerker heeft het idee dat zijn collega's het wel vermoeden maar er geen probleem van maken. Een relatief nieuwe collega grijpt echter elke gelegenheid aan om een dubbelzinnige opmerking te maken. Hij maakt toespelingen als 'Ik zou niet durven bukken voor jouw bureau.' De respondent kiest ervoor om daar niet op te reageren, maar vindt het wel vervelend. De medewerker denkt dat hij de opmerkingen wel kan stoppen door het aan zijn chef te vertellen, maar hij wil er niet teveel aandacht aan besteden. Hij heeft binnen de gemeente op verschillende plekken gewerkt en heeft diverse negatieve reacties gehad op zijn geaardheid. Hij heeft dit nooit bij een vertrouwenspersoon of iemand anders gemeld omdat hij er boven wil staan.

Een leidinggevende en de P&O-functionaris zouden zich goed voor kunnen stellen dat het voor homo's niet makkelijk is om bij deze dienst te werken. Vooral bij de uitvoerende diensten verwachten zij moeilijkheden. Ze kunnen zich voorstellen dat daar mensen gepest of uitgescholden worden om hun geaardheid, maar er komen geen meldingen van binnen. De homomannen die bij de groepsdiscussie aanwezig waren bevestigen dit vermoeden. Zij verwachten dat het voor lesbische vrouwen wellicht iets gemakkelijker is om in de uitvoerende

diensten te werken dan voor homomannen. 'Dat is vaker het geval in een machocultuur', verklaart de vertrouwenspersoon. Dit blijkt ook uit de literatuur (Hermanussen & Serail, 2005; Keuzenkamp et al., 2006).

De vertrouwenspersoon merkt nuancerend op dat het gemakkelijk is om te veronderstellen dat homo's het moeilijker hebben bij deze 'machodienst'. Het tegenovergestelde zou ook het geval kunnen zijn. De directheid van communiceren creëert juist openheid. 'Als je moeite hebt met de directheid, homo of hetero, dan heb je het bij deze dienst moeilijk.'

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO)

De respondenten van DMO kennen allemaal één of meer homoseksuele collega's. Zij hebben de indruk dat die collega's open zijn over hun geaardheid. Eén van de medewerkers heeft het idee dat bij de DMO en de gemeente in het algemeen veel homo's werken. Hij verwacht dat de gemeente het imago heeft van een veilig arbeidsklimaat.

De homoseksuele collega's worden niet anders bejegend en stellen zich ook niet anders op, is de indruk van P&O, leidinggevend en één van de vertrouwenspersonen. De andere respondenten (medewerkers en andere vertrouwenspersoon) weten het niet zeker. Zij hebben het idee dat nieuwe homoseksuele collega's iets terughoudender zijn in het praten over hun thuissituatie.

Desgevraagd zijn er bij veel van de respondenten geen concrete gevallen bekend van bejegeningproblemen. Diverse respondenten benoemen als oorzaak hiervoor de waarden die bij deze dienst een grote rol spelen in de omgang met mensen: respect en openheid. Wel merkt een leidinggevende op dat het ook aan de homoseksuele collega zelf is om zich niet provocerend op te stellen: 'Je moet er niet teveel mee te koop lopen, daar kunnen mensen zich aan storen.' Waarmee hij aansluit bij de tien procent van de Nederlandse organisaties die vinden dat je pesterijen het beste kunt vermijden door niet openlijk homo te zijn (Hermanussen & Serail, 2005). Ook homoseksuelen zelf geven trouwens vaak aan 'zo gewoon mogelijk' te doen en zo gewoon mogelijk behandeld te willen worden. Niet voor niets heet het meest recente grote overzichtswerk *Gewoon doen* (Keuzenkamp et al., 2006).

Eén van de homoseksuele medewerkers benadrukt dat DMO en de hele gemeente zeer geëmancipeerd zijn op dit gebied. 'Er is geen sprake van homofobie, of ze houden het erg goed verborgen.' Wel geeft deze respondent aan zelf op een afdeling met vier homo's te werken met een lesbische vrouw als leidinggevende. Wellicht, zo zegt hij zelf, is zijn blik door deze luxe positie wat vertroebeld. Een andere homoseksuele medewerker laat dan ook een ander geluid horen. Typisch voor DMO is volgens hem dat mensen niet open zijn over hun negativiteit. 'Bij het vervoerbedrijf zeggen ze gewoon 'rot op flikker', dan weet je tenminste waar je aan toe bent, bij DMO zijn het steken onder water.'

Een vertrouwenspersoon verwacht dat er veel verborgen discriminatie is. Hij verwacht dat het pas bij een leidinggevende of vertrouwenspersoon gemeld wordt als het echt te ver gaat. Hij benadrukt hierbij dat dit volgens hem in iedere organisatie het geval is en niet alleen bij DMO of de gemeente.

Een leidinggevende van DMO zegt niet het idee te hebben dat mensen homoseksualiteit bewust verzwijgen. 'Maar je weet niet van iedereen wat hun thuissituatie is. Als iemand ervoor kiest om bepaalde zaken voor zichzelf te houden, is dat zijn of haar goed recht.' Dat is

inderdaad zo, al valt het op dat ook deze leidinggevende niet overweegt om een open belangstellende vraag te stellen over de thuissituatie. Een lesbische vrouw die tot voor kort bij DMO werkzaam was zegt in dat kader ook dat er bij DMO over het algemeen weinig over privé-zaken gepraat wordt. Dat maakt het volgens haar moeilijker om ter sprake te brengen dat je homoseksueel bent. Zij benadrukt dat het ondanks dat geen enkel probleem was en is. Een vertrouwenspersoon denkt dat een deel van de homoseksuele medewerkers er open over zal zijn en een deel niet. Hij heeft een drietal verklaringen voor het verzwijgen van de geaardheid: sommige mensen houden zakelijk en privé strikt gescheiden, wellicht proberen ze onprettige opmerkingen op die manier te vermijden of ze willen even afwachten of de cultuur veilig genoeg blijkt te zijn.

De arbo-arts benoemt dat het naïef is om te denken dat problemen met homoseksualiteit niet voorkomen. Maar hij heeft er nooit iets van gemerkt: 'Niet bij leidinggevend en niet bij medewerkers, zelfs geen negatieve uitlatingen.' Als werknemers problemen zouden melden op dit terrein, is hij ervan overtuigd dat de gemeente die 'adequaat' zou aanpakken. De P&O-afdeling zou kordaat optreden. (Die laatste verwachting van de arbo-arts is wellicht een beetje ouderwets. P&O-afdelingen staan de laatste jaren vooral ten dienste van het management en zijn steeds minder de belangenbehartigers van personeel. Dat geldt niet alleen voor gemeenten, maar in z'n algemeenheid op de werkvloer.)

Diverse respondenten hebben het idee dat de houding tegenover homoseksualiteit bij een mannelijke dienst als Stadswerken of de brandweer heel anders zal zijn. Gevraagd daarover uit te wijden, denkt een van de leidinggevend en dat dit te maken heeft met een beperktere belevingswereld en het soort scholing dat de medewerkers genoten hebben (geen sociale opleiding). Hij verwacht niet dat het een groot probleem zal zijn, 'maar daar zal men het minder gewoon vinden.' Een van de medewerkers noemt het opleidingsniveau als reden voor een vermoedelijk lagere tolerantie.

Een (voormalig) medewerker van DMO kan zich voorstellen dat dit niet alleen voor Stadswerken maar ook voor DMO zelf geldt. Hij heeft er zelf twee jaar over gedaan voordat hij op zijn werk vertelde homoseksueel te zijn, pas toen had hij het gevoel dat de omgeving veilig genoeg was. Toen het eenmaal gezegd was, hebben zich uiteindelijk weinig problemen voorgedaan.

Meer problemen heeft hij gehad met zijn geslachtstransformatie terwijl hij werkzaam was bij een afdeling van DMO. Deze respondent zit in het proces van transformatie van vrouw naar man. Voordat hij dit proces inging heeft hij om begeleiding en hulp gevraagd van zijn leidinggevende en P&O. Deze hulp heeft hij echter nooit gekregen. Na het in gang zetten van de transformatie is hij gedurende een periode van twee jaar gepest op zijn werk. Uiteindelijk heeft de vertrouwenspersoon veel voor hem kunnen betekenen. Deze heeft ervoor gezorgd dat er een melding van discriminatie is ingediend bij de directeur van de dienst. Dat heeft er uiteindelijk voor gezorgd dat hij nu tijdelijk bij een andere dienst werkt waar zijn verleden niet bekend is.

Een andere medewerker die, nadenkend over bejegeningproblemen, ook noemt dat dit gespeeld heeft, benadrukt dat deze situatie niet representatief is voor de omgang met homoseksualiteit. Ook de vertrouwenspersoon benadrukt dit. Wel zegt dit voorval volgens hem dat ook sociale mensen tegen de grenzen van hun ruimdenkendheid kunnen aanlopen en daardoor vervallen in respectloos gedrag. Judith Schuyf van het Kenniscentrum homo- en lesbisch

emancipatiebeleid bij MOVISIE stelde tijdens een van onze expertmeetings dat homoseksualiteit veel minder het probleem is dan het buiten de genderrol treden. Hoe meer homoseksuelen (m/v) dat doen, hoe moeilijker zij het (ook bij de gemeente) zullen hebben.

Een medewerker die kort op dezelfde afdeling als de geïnterviewde transgender heeft gewerkt, haalt deze situatie aan als voorbeeld van een bejegeningprobleem. Zij heeft het idee dat een zeer klein aantal (één of twee) collega's het pestgedrag vertoonden. Wel zorgde het gedrag van diezelfde collega's ervoor dat het voor haar iets langer duurde voor ze uit de kast durfde te komen.

Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD)

Alle respondenten kennen binnen de GGD meerdere homoseksuele collega's (m/v). Zij zijn open over hun geaardheid. Ook de collega's gaan er volgens hen normaal mee om. 'Eigenlijk speelt het helemaal niet', zegt een leidinggevende. Een andere leidinggevende heeft vier homo's in een team van veertig mensen. De collega's gaan met hen om zoals ze dat met andere collega's doen. Ook heeft zij nog nooit iemand kwetsende opmerkingen of grappen over homoseksualiteit horen maken.

In de wandelgangen horen de respondenten nooit negatieve reacties op homoseksuele collega's of homoseksualiteit in het algemeen. 'Er worden wel eens discriminerende grapjes gemaakt over allochtonen maar over homoseksualiteit hoor ik nooit iemand.' Eén respondent benoemt als oorzaak van de open cultuur dat de GGD gewend is te werken met een grote diversiteit aan mensen. De OR-voorzitter voegt daar aan toe dat discriminerend gedrag niet getolereerd wordt. 'Daar word je direct op aangesproken.'

Eén respondent kent een incident dat te maken had met homoseksualiteit. 'Een medewerker van de HIV-preventie was in dat kader naar een homofeest geweest en had haar belevenissen in het personeelsblad beschreven. Zij beschreef dat feest in generaliserende termen. Een homoseksuele collega had haar vervolgens aangesproken dat dit voor hem niet prettig was. Zij hebben dat uitgesproken en er verder niet moeilijk over gedaan.'

Ook in de intervisiegroepen van de GGD is de bejegening van homoseksuelen nooit naar voren gekomen. De moderator van de groepen heeft een aantal homo's in de groepen gehad en ook zij brachten dergelijke onderwerpen niet in. Ze voegt daaraan toe dat pesten en ongewenst gedrag in het algemeen niet naar voren is gebracht. Op basis van haar ervaringen met de intervisiegroepen en de cultuur heeft zij het idee dat dit zeer weinig voorkomt. Wel merkt zij op dat de medewerkers van de GGD het moeilijk vinden elkaar direct op hun gedrag aan te spreken. Dit zou bepaalde problemen onbesproken kunnen laten.

Een biseksuele medewerker beaamt dat bij de GGD een open cultuur bestaat. Zij kiest ervoor om alleen te vertellen dat ze samenwoont met een vrouw als dit op enige wijze ter sprake komt. Ze ziet het zelf als een heel natuurlijke zaak en wil er daarom geen issue van maken. Zij merkt geen negatieve reacties op haar biseksualiteit. Ook bij haar vorige werkgevers kreeg ze geen negatieve reacties. Ook andere homoseksuele collega's zijn volgens haar open over hun geaardheid. Ze heeft niet het idee dat er verschil is tussen mannen en vrouwen. 'Wellicht is het voor iedereen makkelijker om open te zijn in een vrouwencultuur', geeft ze aan. Dit vermoeden zien we bevestigd in de literatuur (Bos & Sandfort, 1998; Keuzenkamp et al., 2006).

CBS-enquête en onderzoek 1994

De respondenten zijn (op één vertrouwenspersoon van DMO na) niet op de hoogte van de onderzoeken van CBS en de gemeente zelf. Zij zijn dan ook verbaasd over de resultaten van de onderzoeken. Ze geven aan bij hun dienst en gemeentebreed niets te merken van homodiscriminatie of een homonegatieve cultuur. Zij denken allen dat de bejegening van homoseksualiteit geen issue is. Nadenkend over de resultaten komen de meeste signaalfunctionarissen tot de conclusie dat ze niet zeker weten of homoseksuele collega's problemen ervaren.

Veel van de homoseksuele respondenten en een vertrouwenspersoon van DMO herkennen daarentegen de conclusies van beide onderzoeken. Zij weten uit eigen ervaring of van anderen dat collega's soms moeite hebben met homoseksualiteit, dat het moeilijk is om uit de kast te komen en dat collega's vaak kwetsende opmerkingen maken onder het mom van 'een grapje'. Een geïnterviewde homoman en de homomannen bij de groepsdiscussie denken dat er in de loop van de jaren weinig veranderd is. Zij verwachten dat nog steeds een groot deel van de homoseksuele medewerkers niet open is over zijn of haar geaardheid. Ook verwachten ze dat er nog veel verborgen leed is.

De vertrouwenspersoon die wel bekend is met het onderzoek uit 1994 verteld dat er naar aanleiding van dat onderzoek geprobeerd is om een belangenclub op te richten. Die is echter nooit goed van de grond gekomen.

Aanpak en promotie

De onderzochte gemeente heeft de afgelopen jaren geen specifiek homopersoneelsbeleid gevoerd. Niet het onderwerp homoseksualiteit, maar diversiteit staat de laatste jaren in de belangstelling, melden een aantal respondenten. Het beleid dat daaruit voortkomt, richt zich vooral op alloctonen en discriminatie. Volgens een aantal respondenten is diversiteitsbeleid beter dan specifiek homobeleid. In gemeentekringen lijkt een heilig geloof in diversiteitsbeleid te heersen; dat bleek ook bij de expertmeeting over de sector openbaar bestuur. Volgens onze respondenten bij de nader onderzochte gemeente gaan diversiteitsbeleid en integriteitsbeleid discriminatie tegen van alle minderheden.

Wel is na het onderzoek in 1994 een aantal initiatieven ontwikkeld om homo-emancipatie te bevorderen. Zo is er toen een homoborrel georganiseerd en een belangengroep opgericht. Beide bleken geen of weinig deelnemers te trekken. Onlangs heeft de gemeente overigens de zogenaamde 'Koploperovereenkomst lesbisch en homo-emancipatiebeleid' van OC&W ondertekend en daarnaast het voornemen bekendgemaakt opnieuw een homoborrel voor het personeel te willen organiseren. De twee homoseksuele wethouders (m) zullen reclame maken voor die borrel en ook aanwezig zijn.

Om diversiteitsbeleid (en homobeleid) te laten werken, is het volgens de gemeenterespondenten vooral belangrijk dat de leidinggevenden uitdragen dat ze achter het beleid staan. Dit blijkt ook uit de literatuurstudie (Hermanussen & Serail, 2005; Keuzenkamp et al., 2006). Daar ligt echter bij meerdere diensten van de gemeente waarschijnlijk een knelpunt. In elk geval hebben we bij Stadswerken en DMO kunnen constateren dat niet elke leidinggevende zich van zijn of haar rol bewust is, laat staan deze rol succesvol vormgeeft. Bovendien zijn leidinggevenden vaak onderdeel van de heersende cultuur en kunnen zij het zich moeilijk voorstellen hoe het is om anders te zijn op de werkvloer.

In de groepsbijeenkomst voor homomannen geven de aanwezigen aan dat veel leidinggevend en het slechte voorbeeld geven. Een geïnterviewde medewerker roemt in dat kader de voormalige directeur van de dienst Stadswerken. 'Hij accepteerde dat mensen verschillend zijn en wist dat duidelijk te maken aan de laagste niveaus. Hij stond onheuse bejegening absoluut niet toe.'

Leidinggevend moeten volgens een geïnterviewde medewerker wel de vaardigheden hebben om dat te doen. Volgens de homomannen in de groepsbijeenkomst krijgen leidinggevend (bij)scholing in zeer uiteenlopende onderwerpen maar niet in diversiteitsbeleid.

De gemeente heeft de afgelopen jaren een aantal campagnes en initiatieven ontwikkeld op het gebied van diversiteit en antidiscriminatie. Zo is er in 1995 een non-discriminatiecode opgesteld met daaraan gekoppeld een informatiecampagne. In 1996 is deze geëvalueerd. Uit deze evaluatie komt naar voren dat de activiteiten vooral gezien zijn door de hoogste salarisgroep en door vrouwen. Deze groepen hebben ook het meest geparticipeerd in de activiteiten. De campagne is het minst gezien door mannen in de laagste salarisgroep. Ook hebben zij het minst geparticipeerd. Bij hen is dan ook het minste effect bereikt, terwijl dit volgens het rapport juist het meest nodig was.

Meer recent is de campagne 'Trek de Grens' gevoerd (2007). Deze richt zich op seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld op het werk. De folder bij de campagne beschrijft de regeling ongewenst gedrag, signalen van ongewenst gedrag en de mogelijkheden om die te melden.

Daarnaast heeft de gemeente een enquête onder vertrouwenspersonen uitgezet om in beeld te brengen wat voor meldingen en klachten bij hen terechtkomen (2001). De klachten die zij binnenkrijgen blijken voornamelijk door vrouwen gemeld te worden (onbekend welk deel precies). Er blijken geen klachten over de bejegening van homo's binnen te komen. Wel komen meldingen binnen van discriminatie naar ras (vijf meldingen per jaar, mannen en vrouwen, wel en niet leidinggevend) en discriminatie naar geslacht (eenmaal per jaar). Ook komen er klachten binnen over seksuele intimidatie (negen per jaar, merendeel vrouwen, niet leidinggevend).

Een deel van onze respondenten zegt weinig van de campagnes gemerkt te hebben. Volgens een ander deel van de respondenten wordt er door de campagnes meer over ongewenst gedrag, waaronder discriminatie, gepraat en wordt er meer open over gepraat. De vertrouwenspersoon van Stadswerken plaatst echter een kanttekening bij het diversiteitbeleid: 'Er is erg veel aandacht voor diversiteit, maar dat heeft wel tot gevolg dat iedereen doelgroep is. En als iedereen doelgroep is, heeft het dan nog wel zin?'

Een aantal respondenten komt met ideeën voor aanvullend instrumentarium. Zo pleiten een homoseksuele medewerker en een vertrouwenspersoon voor een expertisebureau diversiteit, zodat er binnen de gemeente meer kennis is over achtergronden en problemen van verschillende groepen mensen. De vertrouwenspersoon benoemt dat informatie belangrijk is voor acceptatie. In dat kader noemt de medewerker dat de vakbond AVAKABO werkgroepen heeft voor homo's, lesbo's en transgenders. Hier kunnen gemeenten en werknemers terecht voor informatie en steun. De gemeente zou daar ook reclame voor kunnen maken op intranet.

Volgens een medewerker moet de gemeente een mogelijkheid voor homoseksuele collega's creëren om elkaar te treffen: 'dan sta je sterker als groep.' Ook een vertrouwensper-

soon geeft aan dat een vrijwillige steungroep erg waardevol zou zijn. Hij vertelt dat medewerkers een dergelijke steungroep bij de politie erg positief waardeerden. Wel is iets dergelijks al eens geprobeerd door deze gemeente en dat is niet van de grond gekomen. Een idee van een andere medewerker is dat P&O meer actief en zichtbaar zou moeten uitstralen dat homo's en lesbo's van harte welkom zijn bij de gemeente. Ook moeten homo's zich volgens hem gesterkt voelen om voor hun geaardheid uit te komen. Daar moeten vooral P&O en leidinggevendenden aandacht aan blijven besteden.

Een leidinggevende oppert het idee om met leidinggevendenden van diverse diensten om tafel te gaan zitten om dit onderwerp te bespreken. Dit zou wellicht een goed idee zijn omdat de meeste respondenten van mening zijn dat de verantwoordelijkheid voor een prettig werkklimaat bij de leidinggevende ligt.

3.1.2 *Expertmeeting*

Tijdens de expertmeeting zijn de hiervoor beschreven resultaten voorgelegd aan een gezelschap van medewerkers van gemeenten, rijksoverheid, VNG en vakbonden die betrokken zijn bij homoseksualiteit op de werkvloer in het openbaar bestuur. Onder leiding van voorzitter Jan Willem Duyvendak, medeauteur van *Gewoon doen* (Keuzenkamp et al., 2006), hebben we de discussie met de experts vooral gericht op instrumentarium dat beschikbaar is en goed werkt om een homonegatieve werksfeer tegen te gaan of een homopositieve werksfeer te bevorderen.

Reacties op het onderzoek

Alvorens ideeën uit te wisselen over instrumentarium hebben we de resultaten van het onderzoek besproken en de aanwezigen daarop laten reageren. Over het algemeen verbaast het de aanwezigen niet dat de signaalfunctionarissen denken dat er geen problemen zijn in de omgang met homoseksuele medewerkers. Ook verbaast het hen niet dat een deel van de homoseksuele medewerkers daar heel anders over denkt. 'Omdat ze niets horen, denken ze dat er niets speelt', is de ervaring van de aanwezigen. Wel benadrukt een organisatieadviseur die gespecialiseerd is in diversiteitsbeleid, dat de signaalfunctionarissen niets onder het kleed willen vegen maar daadwerkelijk geloven dat er niets aan de hand is. De sector openbaar bestuur denkt over het algemeen dat het algemene diversiteitsbeleid dat zij voert voldoende is om een acceptabel werkklimaat voor homoseksuele werknemers (m/v) te bewerkstelligen. Ook in onze expertmeeting hielden een aantal experts aan deze denkwijze vast. Een prettiger werkklimaat voor homoseksuele mannen en vrouwen had voor hen geen prioriteit.

Instrumentarium

In de discussie over geschikt instrumentarium benadrukt de voorzitter dat anonieme rapportages een belangrijke rol spelen bij het zicht op bejegeningsproblemen. Wie zich als organisatie afhankelijk maakt van niet-anonieme melding, krijgt weinig te horen over zijn organisatie. Ook de eigenschappen van de persoon bij wie de problemen gemeld moeten worden zijn belangrijk. Het voorbeeld volgt van de ombudsvrouw bij een ziekenhuis dat ook bij dit onderzoek betrokken is. Zij lijkt relatief succesvol te zijn in het zichtbaar maken van problemen. De redenen hiervoor zijn dat zij geen formele machtspositie heeft, maar dat het manage-

ment/ de raad van bestuur haar wel horen. Daarnaast is het een erg charismatische persoon die altijd de melder steunt. Veel andere signaalfunctionarissen hebben een bepaalde loyaliteit of hiërarchische positie in de organisatie die volledig steunen van de melder in de weg kan staan. Volgens een aanwezige (organisatieadviseur) wordt een vertrouwenspersoon soms gezien als ondersteuning van het management; ze proberen zich vaak als onafhankelijke derde op te stellen. Maar het is dus zaak dat de vertrouwenspersoon er echt voor de melder is.

De voorzitter benoemt dat een signaalfunctionaris iemand moet zijn die niet de 'normaliteit' benadrukt. Een medewerker van een gemeente voegt toe dat de persoon wel moet aansluiten bij de organisatiecultuur. De persoon moet één van de medewerkers zijn maar liever geen werkrelatie hebben met de melder.

Verder komt naar voren dat positieve aandacht binnen organisaties nodig is. Dat kan volgens de aanwezigen in hele kleine dingen zitten, bijvoorbeeld aandacht in het personeelsblad of in de simpele vraag 'Heb je het hier wel naar je zin?' Ook moet een organisatie zoeken naar mogelijkheden om een positieve ontwikkeling in de hand te werken. Hierbij valt te denken aan steungroepen en praatgroepen, hoewel deze bij de onderzochte gemeente niet van de grond zijn gekomen. Een panellid (diversiteitsmedewerker gemeente) ziet als reden hiervoor dat mensen het gevoel hebben dat ze zich juist buiten de groep plaatsen door deel te nemen aan zo'n steungroep.

De vertegenwoordiger van de homolesbische groep van de ABVAKABO pleit er tot slot voor een fasenmodel te hanteren bij het inzetten van instrumentarium. Het heeft geen zin om een organisatie die niet weet of en hoeveel homo's zij in dienst heeft, een anti-homodiscrimatiebeleid te laten implementeren. Het ontwikkelen van een homopositieve werkomgeving gaat in fasen. Eerst is homobewustzijn nodig bij werkgevers, HRM en personeel, en enige nieuwsgierigheid en/of know how over hoe deze groep de werkvloer ervaart. Eer een instelling of organisatie echt open staat voor homoseksuele werknemers (m/v) en daarvan zelfs de voordelen kan inzien, gaat er enige tijd voorbij.

De aanwezigen zien de voordelen van zo'n fasenmodel en benadrukken dat binnen verschillende (sub)culturen in een bedrijf dus ook verschillende middelen nodig zijn om bejegeningsproblemen in beeld te krijgen en tegen te gaan. Niet alleen de gemeente die wij onderzochten, maar ook de sector openbaar bestuur in de breedte kent verschillende subculturen. Lokale, provinciale en landelijke overheden verschillen van elkaar en onderling in bedrijfscultuur en dagelijkse omgang van hun medewerkers. Het is belangrijk dat zij binnen hun eigen organisatie het plezier en onbehagen van homoseksuele medewerkers (m/v) in het vizier krijgen.

3.1.3 Conclusies en beleidsadviezen voor de gemeente

Het Verwey-Jonker Instituut heeft onderzoek gedaan binnen een grote gemeente, met in totaal circa 4000 medewerkers in dienst. Er zijn drie diensten onderzocht:

- Dienst Stadswerken: ca. 1000 werknemers, waarvan tachtig procent man en twintig procent vrouw.
- Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling: ca. 1000 werknemers, waarvan 46 procent man en 54 procent vrouw.
- GG en GD: meer dan 200 werknemers, waarvan 17 procent man en 83 procent vrouw.

Hieronder presenteren wij een samenvatting van de belangrijkste conclusies, gevolgd door beleidsadviezen. De beleidsadviezen voor geschikt instrumentarium komen voort uit het onderzoek en de expertmeeting. Daarnaast zijn ideeën van geïnterviewde medewerkers meegenomen.

Eerder onderzoek

De gemeente deed zelf eerder onderzoek naar ervaringen van homoseksuelen (m/v) in de gemeentelijke organisatie. Uit deze eigen enquête bleek in 1994 dat een groot deel van de homo's (m/v) negatief was over het werkklimaat. Ze hebben het idee dat hun collega's moeite hebben met hun leefstijl. Een derde kwam niet openlijk uit voor zijn of haar homoseksualiteit. De helft van de homoseksuele respondenten had verschillende negatieve ervaringen die met de seksuele voorkeur te maken hebben.

In 1998 hebben homoseksuelen (m/v) werkzaam bij de lagere overheid meegedaan met onderzoek van Bos en Sandfort. Homoseksuele respondenten (m/v) ervaren over het algemeen minder sociale steun op het werk dan heteroseksuele respondenten. Een relatief groot deel geeft aan gepest te worden met de seksuele voorkeur (16% van de homomannen en 6% van de lesbovrouwen, tegenover 0% van de heteroseksuele respondenten).

Uit het onderzoek blijken de ervaren pesterijen ook gevolgen te hebben voor het welbevinden op het werk. Lesbovrouwen melden vaker dan heteroseksuele respondenten dat ze last hebben van een afstandelijke houding tegenover hun werk en van verminderde persoonlijke vakbekwaamheid. Zij zijn ook minder tevreden over hun werk; het ziekteverzuim onder hen is opvallend hoog. Bij mannen zijn er in deze sector nauwelijks verschillen gevonden in werktevredenheid tussen homo's en hetero's (homomannen lijken zelfs iets meer tevreden over hun werk). Er is wel een groot verschil in welbevinden: homoseksuele mannen staan negatiever tegenover zichzelf, hebben minder zelfvertrouwen en schamen zich meer voor zichzelf dan heteromannen bij de lagere overheid.

Het openbaar bestuur komt onder andere in de *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden* (CBS, 2007) naar voren als homonegatieve sector. Deze enquête vraagt of discriminatie naar seksuele voorkeur voorkomt op de werkplek. Bij het openbaar bestuur antwoordt 14% van de respondenten 'ja' (3% regelmatig, 11% soms) op deze vraag. Het openbaar bestuur scoort hiermee het hoogst op gerapporteerde homodiscriminatie.

Het werkvloerenonderzoek van het Verwey-Jonker Instituut

Veel van de respondenten vermoeden dat er geen problemen zijn rond homoseksualiteit op de werkvloer, omdat zij er niet van horen. Een van de leidinggevenden vat het zo samen: 'Als de omgeving het accepteert, kom je er voor uit en zijn er geen problemen. Als de omgeving het niet accepteert, kom je er niet voor uit en zijn er ook geen problemen.'

Het zal niet verbazen dat met zo'n attitude de respondenten ook minder vergaand onbehagen of gewone ervaringen van homomannen en lesbovrouwen op de werkvloer zelden vernemen.

Echt kennis van de bejegening van homo's en lesbo's in de sector openbaar bestuur hebben de respondenten niet; ook niet in de functies waar je dat wel zou verwachten. De

(on)zichtbaarheid van homo's en lesbo's en hun wens gewoon te willen doen, noemen de respondenten zelden als verklaring voor 'het gebrek aan problemen'.

Vertrouwenspersonen, leidinggevend en bedrijfsmaatschappelijk werkers schrikken allemaal wanneer ze de uitkomsten van het CBS-onderzoek en de uitkomsten van het eerdere onderzoek bij de eigen gemeente horen. Zij zijn over het algemeen van goede wil, maar homoseksueel onbehagen is hen onbekend.

De onderzochte diensten bij de gemeente bevestigen de theorie dat vrouwenomgevingen (GG en GD, DMO) toleranter en positiever tegenover homoseksuelen (m/v) staan dan mannenomgevingen (Stadswerken; machocultuur).

De onderzochte diensten bevestigen niet de theorie dat lesbovrouwen het moeilijker hebben in vrouwenomgevingen, terwijl homomannen het moeilijker hebben in mannenomgevingen; het onderzoek van Bos en Sandfort deed dat voor vrouwen overigens wel - zij het zonder het te expliciteren.

Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut laat wel zien dat transseksualiteit heden-dendage grotere bejegeningproblemen op de gemeentelijke werkvloer oplevert dan homoseksualiteit. De homolesbische groep van de ABVAKABO bevestigt deze trend. Transgenders zijn zichtbaar en stellen door af te wijken van de norm openlijk genderrollen aan de orde. homoseksuelen (m/v) die dat ook doen hebben het bij de gemeente moeilijker dan homoseksuelen (m/v) die dat niet doen. Er wordt dan gezegd dat ze er niet zo mee te koop moeten lopen, dat ze verwijfd of juist nors zijn (zie ook Bos en Sandfort, 1998).

Toch geeft ook een aantal van de door ons geïnterviewde homo's en lesbiennes aan dat bejegeningproblemen bij de gemeente voorkomen, niet veelvuldig, maar de meeste respondenten kunnen een aantal voorbeelden noemen. Voorbeelden van onbehagen, maar ook van kwetsende opmerkingen onder het mom van een grapje. Meestal tracht de betrokken homoseksueel die opmerkingen (en het onbehagen) te negeren. In de genoemde voorbeelden gaat het in de meeste gevallen om een homoman.

Een aantal respondenten kent collega's die er ook nu voor kiezen niet uit de kast te komen. Volgens de meesten van hen (vooral mannen) is er sinds het onderzoek van 1994 nog weinig veranderd en is er nog veel verborgen leed. Opvallend is dat de lesbiennes wel zeggen dat de situatie verbeterd is sinds 1994.

Bij een aantal diensten is veel te weinig ruimte om zaken in verband met bejegening (ervaringen, verhalen, observaties, problemen, discriminatie, werkplezier) überhaupt aan de orde te stellen. De gemeente heeft op papier een vrij uitgebreid instrumentarium, maar er is ook wel degelijk een meldingsprobleem.

Bij de dienst Stadswerken hebben bijvoorbeeld drie- à vierhonderd werknemers geen toegang tot intranet en geen idee bij wie zij met hun verhaal terecht zouden kunnen. Het hangt van leidinggevend af of de vertrouwenspersoon op locatie langskomt. Wij hebben een leidinggevende homoman gesproken die geregeld heeft dat de vertrouwenspersoon één keer per zes weken langskomt. Dit is eerder uitzondering dan regel bij Stadswerken.

Bij de DMO zijn de vertrouwenspersonen uitzonderlijk goed voorgesorteerd: het is bij het personeel bekend wie de vertrouwenspersonen zijn en hoe je hen kunt bereiken. Andere diensten zouden daarvan kunnen leren.

Het instrument dat in de jaren hiervoor nog het beste werkte om bejegeningproblemen aan de orde te stellen is het bedrijfsmaatschappelijk werk. Dat wordt sinds 1996 aanbesteed en is onlangs via een nieuwe aanbestedingsprocedure in handen van een nieuw bedrijf en van nieuwe mensen gekomen. Zij genieten het vertrouwen van het gemeentepersoneel nog niet. Het is gebruikelijk dat gemeenten bedrijfsmaatschappelijk uitbesteden via aanbesteding. Voor de melding van bejegeningproblemen lijkt het ons echter niet ideaal; zeker niet als het bejegeningsonbehagen bij homoseksualiteit betreft. De melding daarvan blijkt sterk afhankelijk van het vertrouwen dat de signaalfunctionarissen genieten.

De directie/top van de gemeente straalt volgens de homomannen die het Verwey-Jonker Instituut heeft gesproken te weinig homopositiviteit uit; 'Het zijn over het algemeen witte heteromannen die zich geen voorstelling kunnen maken van anders zijn'.

Illustratief is dat de aan het onderzoek gekoppelde homo-expertmeetings niet via de mail bij iedereen zijn aangekondigd, terwijl dat met andere dingen wel vaak gebeurt. Nu hing het van toevallige surfacties op intranet af of het personeel op de hoogte was van de uitnodiging om te komen praten. Illustratief is ook dat het nooit gelukt is om in de verplichte cursus voor leidinggevenden een dag over werkplezier en diversiteit in het curriculum te krijgen.

Er zijn wel diversiteits- en antidiscriminatiecampagnes geweest: ze hebben echter geen of nauwelijks effect. Ook officiële klachtenregelingen werken niet. En bij de homoborrel die ooit voor het personeel is georganiseerd was de opkomst zeer gering.

Beleidsadviezen

Signalering en kennisopbouw

Op dit moment is bij de gemeente onbekend welke omvang het onbehagen precies heeft en waar de bejegeningproblemen zich afspelen. Hiervoor is een aantal signaleringsmethoden geschikt.

Het is essentieel om anoniem aan werknemers te kunnen voorleggen hoe zij de omgang met collega's ervaren en meer specifiek of homoseksuelen (m/v) hier problemen bij ontdekken. Dit laatste zou apart opgenomen moeten worden in de anonieme medewerkerstevredenheidsonderzoeken. In de huidige vragenlijsten is geen specifieke vraag opgenomen over homoseksualiteit of de omgang daarmee.

- Het management, HRM en P&O moeten meer aandacht hebben voor de bejegening van homoseksuelen in enquêtes en interviews.
- Het MMO (medewerkmotivatietoets) dient te vragen naar bejegening bij homoseksualiteit (en andere kenmerken), zodat de gemeente preciezer kan bepalen waar en in welke mate eventuele problemen spelen. Te denken valt aan vragen naar geziene en ervaren discriminatie, onbehagen, pesterijen en grapjes. Te denken valt om deze vragen weer uit te splitsen naar grond (geslacht, ras, leeftijd, seksuele voorkeur). Er komt dan zicht op welke problemen waar spelen, zodat de organisatie er gericht iets aan kan doen.
- Gebruik een fasenmodel afgestemd op de (sub)cultuur die verbetering behoeft. Probeer niet alles in één keer te veranderen.

Niet alleen de gemeente die wij onderzochten, maar ook de sector openbaar bestuur in den brede kent verschillende subculturen. Lokale, provinciale en landelijke overheden verschillen van elkaar en onderling in bedrijfscultuur en dagelijkse omgang van hun medewerkers. Het is belangrijk dat zij binnen hun eigen organisatie het plezier en onbehagen van homoseksuele medewerkers (m/v) in het vizier krijgen.

Kennisopbouw is voor de gemeenten van groot belang. Een aantal respondenten pleit voor een expertisebureau diversiteit, zodat er binnen de gemeente meer kennis is over achtergronden en problemen van verschillende groepen mensen. De vertrouwenspersoon benoemt dat informatie belangrijk is voor acceptatie. Aansluiting bij bestaande expertisebureaus lijkt ons in ieder geval raadzaam. In dat kader noemt een medewerker dat de vakbond ABAVA-KABO werkgroepen heeft voor homo's en lesbo's en transgenders. Hier kunnen gemeenten en werknemers terecht voor informatie en steun.

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van vertrouwenspersonen en bedrijfsmaatschappelijk werkers houdt bij sommige diensten niet over. Vooral op buitenlocaties is de bereikbaarheid van deze signaalfunctionarissen slecht. De aanbesteding van het bedrijfsmaatschappelijk werk komt het vertrouwen dat maatschappelijk werkers genieten niet ten goede. Medewerkers met een bejegeningsonbehagen stappen niet op onbekenden af.

- Vergroot de ruimte om bejegeningkwesaties - wat dan ook - aan de orde te stellen.
- Richt die ruimte nadrukkelijk niet alleen op discriminatie, klachten en problemen in, maar nodig ook uit ervaringsverhalen te vertellen - bijvoorbeeld in een informele setting. De ervaring van de een is een eye-opener voor de ander.
- Maak intranet raadpleegbaar voor iedereen, zodat iedereen zijn weg kan vinden naar de kanalen die er zijn om bejegeningsonbehagen aan de orde te stellen.
- Vertrouwenspersonen moeten op buitenlocaties dichterbij de werkvloer zitten om zo beter te kunnen signaleren wat er speelt.
- Bij de aanstelling van vertrouwenspersonen zou je rekening kunnen houden met een bepaalde mate van diversiteit (geslacht, herkomst, seksuele voorkeur).
- Overweeg manieren om in het bedrijfsmaatschappelijk werk en de mensen die het uitvoeren meer continuïteit te garanderen.

Werkplezier, diversiteit en leidinggevenden

Leidinggevenden zijn in sommige diensten bij de gemeente de eerste personen die omgangsproblemen op de werkvloer kunnen signaleren. De meeste respondenten zijn van mening dat de verantwoordelijkheid voor een prettig werkklimaat bij de leidinggevende ligt. Zij hebben echter niet altijd de antennes om daarvoor te kunnen zorgen en vaak delen zij de standaard van de werkvloer. Meestal menen zij dat geen nieuws goed nieuws is, zonder te informeren of er nog nieuws is. De antennes kunnen (verder) ontwikkeld worden in de verplichte opleiding voor leidinggevenden. Doel: letten op werkplezier en leren omgaan met diversiteit door middel van een aantal cases. Ook homoseksualiteit zou onderdeel kunnen zijn van de cases. Dit is belangrijk omdat homoseksuelen de neiging hebben om veel normaal te vinden en te

zwijgen over hun homoseksualiteit. Ook bij de gemeente, zo vermoeden onze respondenten. Zij proberen onheuse bejegening te negeren. Een simpele vraag van de leidinggevende als 'Heb je het hier naar je zin?' kan wonderen verrichten.

- De opleiding en aanstelling van leidinggevendenden zou meer aandacht moeten besteden aan diversiteit en (het gebrek aan) werkplezier.
- Neem diversiteit en werkplezier op als thema in een verplichte cursus voor leidinggevendenden.

Zichtbaarheid

Op dit moment is homoseksualiteit binnen de organisatie weinig zichtbaar (de GGD daargelaten) als categorie in P&O-beleid, als achtergrond van medewerkers en als mogelijke bron van spanningen op de werkvloer. Het algemene diversiteitsbeleid en de bedrijfscultuur staan een specifieke aandacht voor homoseksuele medewerkers (m/v) in de weg. De organisatie beschouwt homoseksuelen het liefst als 'gewoon' en vindt het prettig als zij zich niet apart (hoeven te) organiseren. Maar volgens homoseksuelen die wij gesproken hebben zou iets meer zichtbaarheid helpen om een opener sfeer op de werkvloer te creëren en om als organisatie uit te stralen dat homo's en lesbo's van harte welkom zijn bij de gemeente. Volgens een medewerker moet de gemeente de mogelijkheid voor homoseksuele collega's creëren om elkaar te treffen: 'Dan sta je sterker als groep.' Ook een vertrouwenspersoon geeft aan dat een vrijwillige steungroep erg waardevol zou zijn. De gemeente als zichtbare homopositieve organisatie heeft nog veel te winnen. De suggesties die in dit onderzoek verder nog geopperd zijn:

- Maak op intranet reclame voor de homolesbische groep van de ABVAKABO.
- Zorg voor kleine voorbeelden van homopositiviteit in een personeelsblad (zoals een mannelijke wethouder die achteloos laat vallen dat hij met een vriend samenwoont).
- Noem als voorbeeld een homolesbische kwestie als je informatie aanbiedt over onderwerpen waarmee je terecht kunt bij een vertrouwenspersoon/bedrijfsmaatschappelijk werker/arbo-arts.

3.2 *Je goed voelen op je werk: een ziekenhuis*

Achtergrond

De tweede sector die in dit onderzoek centraal staat is de zorg. Het gangbare beeld is dat de zorg bij uitstek een homovriendelijke werkomgeving is. In de zorg werken veel vrouwen (meer dan 80% van de werknemers is vrouw, zie: www.azwinfo.nl/index2.), veel mensen tussen de 18 en de vijftig jaar, een redelijk aantal hoogopgeleiden en ook een groot aantal autochtonen. Deze kenmerken maken het personeelsbestand weinig homofob (Keuzenkamp et al., 2006). Dat maakt het aannemelijk dat de werksfeer binnen zorginstellingen homotoleranter is dan in organisaties met een andere personeelssamenstelling.

Door het grote aantal vrouwen dat binnen de zorg werkt en het 'feminiene karakter' van het werk zouden vooral homomannen zich er thuis voelen, zonder problemen voor hun seksuele voorkeur uit kunnen komen en op een normale omgang met collega's kunnen rekenen. Zoals we in onze literatuurstudie stellen, is het de vraag of lesbovrouwen de sfeer ook als overwegend positief ervaren. De studie van Bos en Sandfort uit 1998 is de meest recente en meest uitgebreide studie naar de werkbeleving van homoseksuele mannen en vrouwen in de zorg.

Bos en Sandfort vergeleken in hun studie van 1998 de werkbeleving van homo- en heteroseksuelen. Zij bevroegen daarvoor onder andere 2485 respondenten binnen het ziekenhuiswezen. Het ging daarbij om 1258 mannen, van wie 9% homo- of biseksueel was, en 1227 vrouwen, van wie 8% lesbo of biseksueel was. Deze benaderden ze via een aselecte steekproef uit het ledenbestand van de ABVAKABO en via Inzake, het kaderblad van de homolesbogroep bij FNV. De percentages homo's en lesbo's in de onderzoeksgroep zijn daarom wat hoger dan het landelijk gemiddelde. De respondenten beantwoordden vragen over werkbeleving, werkbelasting en gezondheid, zonder dat zij wisten dat de onderzoekers conclusies wilden trekken over seksuele voorkeur en bejegening op de werkvloer.

Bos en Sandfort concluderen dat de overall werkbeleving van homoseksuele werknemers statistisch gezien negatiever is dan die van heteroseksuele werknemers. Opvallend is dat lesbische vrouwen meer problemen ervaren dan homomannen, en dan heteroseksuele vrouwen. Lesbovrouwen hebben volgens hen een negatievere werkbeleving dan gemiddeld in de sector, ervaren minder sociale steun van collega's, rapporteren vaker conflicten met chefs of collega's, hebben meer last van emotionele uitputting en kennen ook een hoger ziekteverzuim.

Slechts op één problematisch punt scoren homomannen bij Bos en Sandfort hoger dan lesbovrouwen en dat is op de vraag of zij zelf gepest worden vanwege seksuele voorkeur: maar liefst 11% van de homomannen geeft aan dat dat wel gebeurt, tegenover 1% van de lesbovrouwen (maar van de lesbovrouwen noemde 3% geslacht als reden). Overigens komen pesterijen gericht op leefstijl in het ziekenhuis zelden of nooit voor. Bij hetero's - mannen en vrouwen - noemt 1% geslacht als reden voor zelf ervaren pesterijen; 0% - mannen en vrouwen - spreekt van seksuele voorkeur als aanleiding om hen te pesten. Zowel homomannen als lesbovrouwen zien vaker dan hetero's dat anderen vanwege seksuele voorkeur gepest worden: 9% van de homomannen ziet dat, terwijl 4% van de heteromannen dat signaleert; 5% van de lesbovrouwen signaleert dat, terwijl 0% van de heterovrouwen dat signaleert. In het zieken-

huiswezen zijn collega's en chefs doorgaans goed op de hoogte van de privésituatie van mensen; en beter op de hoogte van de privésituatie van homo's dan van hetero's.

Het onderzoek van Bos en Sandfort is niet meer herhaald. Wel hebben we nog recente gegevens uit de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* (CBS, 2007): rond de 7% van de respondenten (werkzaam) in de gezondheids- en welzijnszorg antwoordt daarin 'regelmatig of soms' op de vraag naar de aanwezigheid van discriminatie naar seksuele voorkeur op het werk. De enquête bevestigt daarmee - in elk geval in cijfers - dat de zorg nog steeds een van de meest homovriendelijke sectoren is. De zorg staat namelijk bijna onderaan aan het lijstje op de discriminatievraag; alleen de financiële dienstverlening scoort lager (6,6%).

In dit onderzoek verplaatsen we de blik van de cijfers naar de werkvloer zelf en voeren we een studie uit naar de bejegening van homoseksuele mannen en vrouwen binnen een groot academisch ziekenhuis. De verpleging staat centraal. In die beroepsgroep is meer dan 84% van de werknemers vrouw (www.azwinfo.nl/index2.) en werkt over het algemeen een vrij hoog percentage homoseksuelen (m/v): in de respons op de enquête van Bos en Sandfort was tussen de 8 en de 9% homo, lesbo of bi (Bos & Sandfort, 1998). Ziekenhuizen besteden het schoonmaakwerk en de catering overigens vaak uit. Deze branches tellen over het algemeen niet mee in de statistieken over de zorg en functioneren binnen het ziekenhuis relatief gescheiden van het medische en verzorgende personeel.

De kernvraag van dit hoofdstuk luidt: als de zorg zo'n gunstige werksector voor homoseksuelen is, welke factoren spelen daarin dan een rol? Wat 'werkt' en wat kunnen we daarvan leren voor andere sectoren? We beschrijven het ziekenhuis en de mogelijkheden die er zijn om problemen aan te kaarten. Vervolgens komt de vraag naar bejegeningproblemen van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen aan bod. Wat ervaren de betrokkenen, en wat zijn daarvoor geschikte oplossingen? Om de resultaten in een breder kader te plaatsen, zijn deze voorgelegd in een expertmeeting met vertegenwoordigers van diverse zorginstellingen. In de voorlaatste paragraaf staat de vraag centraal of de bevindingen uit het onderzochte ziekenhuis overeenkomen met de ervaring van de experts. Dit hoofdstuk sluit af met een conclusie en beleidsaanbevelingen.

Onderzoek

De zorg mag dan een homovriendelijke sector zijn, het was niet gemakkelijk een ziekenhuis bereid te vinden om deel te nemen aan het onderzoek. We hebben drie ziekenhuizen benaderd, en twee daarvan zeiden af. In het ziekenhuis waar we uiteindelijk terecht konden, bleken ook de eerste twee oorspronkelijk geselecteerde divisies niet van het onderzoek gediend. Het is onze indruk dat deze terughoudendheid te maken heeft met de kennelijke gevoeligheid van het onderzoeksthema. De gang van zaken was namelijk steeds dezelfde: eerst hoorden wij lange tijd niets op ons verzoek, dan meldden de contactpersonen gebrek aan tijd om mee te doen, vervolgens haastte men zich te zeggen dat 'het probleem niet voorkwam' in het betrokken ziekenhuis of in de betrokken divisie, en op onze repliek dat dat voor het onderzoek niet noodzakelijk was, bleek ongemakkelijkheid met het thema: het ziekenhuis wilde 'dit liever niet' voorleggen aan het personeel. Opvallend is dat we toegang tot de werkvloer hebben gekregen daar waar een aantal beslissers zelf homoseksueel zijn.

Het academisch ziekenhuis waar we het onderzoek uiteindelijk uitzetten telt ongeveer 10.000 werknemers. Een groot deel van de werknemers is verpleegkundige, dit zijn veelal hbo-geschoolden. Daarnaast werken er hoger opgeleide onderzoekers, wetenschappers, specialisten en hogeropgeleiden die onderwijs geven. Een klein deel van het verplegend en verzorgend personeel heeft een mbo-opleiding. Het medisch centrum kent een groot facilitair bedrijf waar voornamelijk lbo'ers werken in de voeding, de schoonmaak, het transport. Tweederde van het personeel is vrouw. Onder het verplegend en hoger personeel bevinden zich heel weinig mensen van allochtone komaf; bij het facilitair bedrijf is de personeelssamenstelling meer gemengd.

Er zijn veel mogelijkheden binnen de organisatie om je te ontwikkelen en door te stromen naar een andere functie. Diverse respondenten geven aan dit een belangrijk kenmerk van het ziekenhuis te vinden. De geïnterviewde (lesbische) verpleegkundige zegt bijvoorbeeld: 'Ik heb me hier altijd wel thuis gevoeld. De organisatie is gericht op jezelf ontwikkelen. Als je wilt kun je goed stappen ondernemen, daarvoor krijg je hier de ruimte.' Er is een loopbaancentrum dat medewerkers helpt bij hun loopbaan binnen het ziekenhuis.

Volgens de geïnterviewden kun je niet spreken van één bepaalde bedrijfscultuur. Het ziekenhuiswezen maakt verschil tussen de snijdende (vaak chirurgen) en de beschouwende (internisten, psychologen en andere -ogen) beroepen.

Het onderzoek heeft zich geconcentreerd op de divisie Hart en Longen, een tussendivisie die gemiddeld scoort op algemene bejegeningsvragen (pesten, agressie en discriminatie) in het medewerkersbetrokkenheids- en tevredenheidsonderzoek dat het ziekenhuis zelf om de twee jaar uitvoert.

Bij deze divisie werken 400 mensen. De divisie kent drie afdelingen: cardiochirurgie, cardiologie en longziekten. Een unithoofd stuurt de afdelingen aan. De divisie Hart en Longen neemt een tussenpositie in: zowel de snijdende als de beschouwende beroepen zijn vertegenwoordigd. Volgens het divisiehoofd leidt dit tot een mooie bedrijfscultuur: 'Wij zijn een open en transparante divisie. Belangrijke punten vinden we kennis delen, transparant zijn en zaken bespreekbaar maken. We hebben zowel snijdende als beschouwende mensen, dit zijn verschillende menstypen. De snijdenden zijn korter, directer, meer op ego, en erg van het aanpakken en doen. Ze zijn wat lomper in de omgang, directer: de hoog communicatieve karakterstructuur past wat minder goed bij het werk dat zij moeten doen. Het zijn doeners, de mens is meer op de achtergrond, maar daardoor zijn ze wel transparant. Bij beschouwendenden is het wat meer zoeken, het is wat schimmiger wat ze bedoelen. Dit zijn bijvoorbeeld de longartsen en cardiologen. Deze twee culturen zijn in mijn divisie mooi gemengd.'

Telefonische interviews en een expertmeeting

We hebben negen werknemers van het ziekenhuis telefonisch geïnterviewd over de werksfeer, de omgangsvormen, eventuele bejegeningproblemen, probleemmelding in het algemeen, specifieke problemen van homo's en lesbo's en het instrumentarium dat het ziekenhuis inzet om te zorgen voor een veilige en positieve werksfeer. Onder de respondenten zijn zowel afdelingsoverstijgende functionarissen als personen uit de divisie. Binnen de divisie Hart en Longen zijn de volgende personen geïnterviewd: de manager Zorg (dit is het

hoofd van de divisie), de personeelsadviseur van de divisie, een lesbische verpleegkundige, een homoseksuele ondersteunende medewerker en diens direct leidinggevende. Daarnaast zijn de ombudsvrouw, de vakbondsconsulent, een van de bedrijfsmaatschappelijk werkers en een OR-lid (deze zit namens de OR ook in de interne klachtencommissie) geïnterviewd.

De respondenten hebben vrijwel allemaal een lange staat van dienst in het ziekenhuis, de meerderheid werkt er zo'n tien tot twintig jaar. Het viel ons op dat de meeste geïnterviewden vonden dat zij eigenlijk weinig over het onderwerp te zeggen hadden en daarom uit zichzelf een aantal collega's hierover hadden geraadpleegd. Eén geïnterviewde heeft op eigen initiatief ruim twintig mensen om input gevraagd, binnen zijn eigen divisie maar ook bij andere divisies, het facilitair bedrijf en de portiersdienst. Sommige respondenten gingen zelfs op zoek naar homoseksuele collega's om bij hen nog eens na te vragen of hun indruk wel correct was. Door dit initiatief van de respondenten weten we dat de ervaringen die zij met ons deelden breed gedragen zijn.

Op onze uitnodiging aan lesbische en homoseksuele verpleegkundigen om in een expertmeeting te komen vertellen over 'de dagelijkse omgang op de werkvloer', kwam geen enkele directe reactie. Wel gaf een van de geïnterviewden aan dat een homoseksuele collega (een verpleegkundige) bereid was om zijn ervaringen in de expertmeeting over de sector te delen. Niet de hele zorgsector maar de ziekenhuisbranche stond in de expertmeeting centraal. Het doel van de bijeenkomst was de resultaten uit het onderzoek ter toetsing voor te leggen aan een bredere delegatie van professionals uit de zorg, en samen met personeelsadviseurs en beleidsmakers geschikte instrumenten te benoemen die onheuse bejegening van homo's en lesbo's tegengaan en bijdragen aan een homopositief werkklimaat. De meeting is goed bezocht. Hoewel de setting van een groot, academisch ziekenhuis waarschijnlijk een andere is dan die van een regulier (streek)ziekenhuis, bleken onze onderzoeksresultaten herkenbaar. De experts vermoedden eerder een verschil tussen randstand en regio. Ons onderzoek kan als representatief beschouwd worden voor randstedelijke ziekenhuizen.

3.2.1 Resultaten

Het ziekenhuis als werkomgeving

Gevraagd naar de sfeer op de werkvloer antwoordden de respondenten allemaal dat deze vrij open en informeel is. Medewerkers gaan goed met elkaar om, en maken daarbij niet te veel onderscheid naar functie. De leidinggevende van een ondersteunende afdeling: 'In het algemeen is de sfeer goed, informeel, open, op alle gebieden. Dat geldt voor de hele divisie, er is geen verschil tussen verplegend of secretariaeel personeel. De artsen en verplegers gaan goed met ons om.' De (homoseksuele) ondersteunend medewerker beaamt dit. Hij werkt veel met artsen en verpleegkundigen en zegt daarover: 'De wijze van benaderen voelt prettig. De sfeer is goed, je kunt makkelijk iets tegen iemand zeggen. Even iemand apart nemen en het zeggen als je iets niet leuk vindt is geen probleem.'

Op haar website maakt het ziekenhuis ook reclame voor de eigen werksfeer: uiterst professioneel, gezellig en vertrouwd. Het ziekenhuis wil een plek zijn waar werknemers zich 'thuis' voelen. Het lijkt erop dat dat lukt. Onlangs is het ziekenhuis gekozen tot één van de 100 beste werkgevers in de jaarlijkse Beste Werkgeversverkiezing door Effectory en Volks-

krant Banen. Het ziekenhuis is daar terechtgekomen door het oordeel van de eigen medewerkers over de bedrijfscultuur, werkzaamheden, leidinggevenden, arbeidsomstandigheden en ontwikkelingsmogelijkheden van hun organisatie.

Een (lesbische) verpleegkundige in ons onderzoek vindt dat de medici het in grote lijnen voor het zeggen hebben: 'Je moet van goede huize komen en een goede argumentatie hebben, anders word je meteen afgekapt. Ik vind het wel goed dat je moet kunnen beargumenteren wat je wil doen. Leerling-verpleegkundigen vinden het altijd eng als er een professor bij is.' Het divisiehoofd meent ook dat er wel eens problemen zijn 'met medische profs die gewend zijn dat ze voorheen een sterk autoritaire positie hadden': 'Het is nu wel anders dan voorheen, maar deze personen kunnen nog wel erg snel op hun strepen gaan staan. Deze houding is wel door te prikken, meestal door hun meerderen, de unithoofden. Het is een thema binnen het MT: fatsoen moet je doen! Dus goed voorbeeldgedrag laten zien en deze figuren meteen aanpakken. Incidenten worden heel snel opgepakt. Medisch specialisten die te hoog van de toren blazen worden meteen aangesproken door de unithoofden, die zijn daar heel duidelijk in. Het gaat vooral om wat oudere mannen. Die zijn in een andere tijd opgeleid en dat merk je. Gelukkig is er ook onder de specialisten een instroom van meer vrouwen. Het hangendrag wordt dan meer ingedamd.'

De geïnterviewde verpleegkundige noemt de sfeer op haar afdeling ook serieus. De afdeling behandelt mensen met ernstige ziekten. 'Er is ook wel galgenhumor in de koffiekamer, dat hoort bij de zorg. Maar nooit op het verkeerde moment en altijd met de deur dicht. Als mensen iets te joviaal doen wordt dat niet getolereerd. Bij de chirurgische afdeling is men meer bezig met productie en protocollen. De mens staat daar minder centraal, de patiënt is zo weer verdwenen. Daar voel ik me niet zo bij thuis.'

Werkgerelateerde problemen en de ruimte om die te melden

In dit ziekenhuis hebben medewerkers veel mogelijkheden om in het geval van problemen, met patiënten of collega's, steun te zoeken. Degenen die daarvoor zijn aangesteld bieden samen een dekkend pakket van hulp aan en informeren elkaar over meldingen als dat nodig is. Informatie over waar je terecht kunt staat overzichtelijk gepresenteerd op het intranet van het ziekenhuis. Op de site is duidelijk aangegeven wie wat voor de medewerker kan betekenen, en hoe de afhandeling van het probleem in zijn werk gaat. Degenen die niet over een eigen pc op de afdeling beschikken, hebben hierover een brochure thuisgestuurd gekregen. Wij hebben de indruk dat het instrumentarium werkt in dit ziekenhuis, ook als het gaat om bejegeningproblemen. In het schema op de volgende pagina staan alle mogelijkheden vermeld die het ziekenhuis biedt bij problemen.

Kort gezegd komt het er op neer dat de medewerker eerst zelf probeert het probleem of conflict daar waar het speelt op te lossen, dus doorgaans op de eigen afdeling. De leidinggevende is de aangewezen persoon om daarbij te betrekken, aangezien deze verantwoordelijk is voor goede arbeidsomstandigheden. Lukt het niet het probleem met de leidinggevende te bespreken, of betreft de klacht de leidinggevende, dan kan de werknemer de P&O-adviseur raadplegen. Alle divisies hebben eigen P&O-adviseurs. Deze werken voor het management van die divisie. Dit is niet voor alle medewerkers duidelijk. Dat is volgens de vakbondsconsu-

lent de reden waarom sommige medewerkers teleurgesteld raken en vinden dat het probleem niet objectief wordt opgepakt. Bij problemen die verband houden met de gezondheid, de thuissituatie, werkstress en dergelijke kan een medewerker het beste bij de bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfsarts terecht.

Lukt het de medewerker niet om de problemen binnen de eigen divisie op te lossen, dan staan hem of haar diverse mogelijkheden open om het probleem binnen de organisatie aanhangig te maken. Soms slaat de betreffende medewerker de stap naar de leidinggevende of P&O vanwege de vertrouwelijkheid bewust over.

De medewerker kan voor steun en bemiddeling terecht bij de zogenaamde ombudsvrouw. De functie van ombudsvrouw is uniek. Ooit gecreëerd omdat er iemand boventallig was, valt zij niet meer uit het ziekenhuis weg te denken: naar eigen zeggen onpartijdig, maar gepercipieerd als steun en toeverlaat voor iedereen die ergens mee zit. De ombudsvrouw behandelt zo'n 200 zaken per jaar. In de meeste gevallen gaat het om een vraag om advies of om bemiddeling, soms om een klacht. Haar taak is om door bemiddeling tot oplossingen te komen. Ze is geen belanghebbende en kan op geen enkele wijze iets afdwingen, maar heeft gezag en informele autoriteit.

Voor belangenbehartiging kunnen medewerkers terecht bij de vakbondsconsulent van ABVAKABO FNV.⁵ De vakbondsconsulent is er voor de werknemers, niet voor leidinggevenden. Het is haar taak de individuele belangen van werknemers te behartigen. Niet-leden kunnen bij haar terecht voor een eenmalig advies. Willen zij daarna belangenbehartiging, dan moeten zij alsnog vakbondslid worden.

Schema: Mogelijkheden die het ziekenhuis biedt wanneer er problemen zijn.

Direct leidinggevende

Als het probleem zich binnen de afdeling afspeelt dan heeft het de voorkeur om te proberen het probleem op te lossen met de direct leidinggevende. Deze heeft de zorg voor goede arbeidsomstandigheden.

Bedrijfsarts

Deze is tevens vertrouwenspersoon bij pesten, seksuele intimidatie etc.

Bedrijfsmaatschappelijk werker

Deze biedt steun aan medewerkers op het kruispunt van zorg, arbeidsverhoudingen, organisatie en persoonlijke situaties. Deze is tevens vertrouwenspersoon bij pesten, seksuele intimidatie etc.

Ombudsvrouw

De ombudsvrouw kan door alle medewerkers vertrouwelijk om raad gevraagd worden. De ombudsvrouw is onafhankelijk en heeft tot taak om 'klachten en grieven van medewerkers in ontvangst te nemen en vervolgens, door het leggen van contacten en bemiddeling, tot de meest wenselijke en haalbare oplossing te komen.'

⁵ Binnen de zorg zijn meerdere vakbonden actief. De ABVAKABO FNV is de grootste en behartigt de belangen van personeel van UMC's (deze hebben een eigen CAO).

Vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersonen bemiddelen tussen dader en slachtoffer, zoeken met het slachtoffer naar een oplossing en ondersteunen het slachtoffer bij de beslissing al dan niet een klacht in te dienen. Indien gewenst ondersteunen de vertrouwenspersonen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Vakbondsconsulent

Deze kan benaderd worden door leden van de vakbond ABVAKABO FNV. In de zorg zijn meerdere vakbonden actief. De ABVAKABO FNV is er voor universitaire ziekenhuizen. De taak van de vakbondsconsulent bestaat geheel uit het bijstaan van de leden. Het gaat voornamelijk om individuele belangenbehartiging (vaak klachten over arbeidsomstandigheden, beoordelingen, ziekte, pensioenen).

Klachtencommissie

Als er grond is voor een klacht kan de medewerker een klacht indienen bij de klachtencommissie. Daarvoor moet de medewerker geprobeerd hebben het probleem in de lijn of via een van de vertrouwenspersonen op te lossen. Als dit niet lukt, kan hij/zij een klacht indienen. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke rechter, een manager namens de raad van bestuur, en een OR-lid. De laatste vertegenwoordigt de werknemerskant. Een klacht indienen kan niet anoniem, want er is sprake van hoor en wederhoor. Er komt een zitting waarin de partijen gehoord worden en de rechter neemt een beslissing.

P&O-adviseur

Elke divisie heeft een eigen P&O-adviseur. De P&O-adviseurs werken voor het managementteam, en niet voor medewerkers.

OR

Deze spant zich niet in voor persoonlijke zaken, maar voor collectieve werknemersbelangen. Bij drie tot vijf van dezelfde problemen wordt dit als een niet-individueel probleem beschouwd. Bij individuele gevallen verwijzen ze door naar de vakbondsconsulent of ombudsvrouw.

Verder zijn de volgende voorzieningen aanwezig:

BO-TEAM

Dit is het bedrijfsopvangteam voor eerste opvang van medewerkers die een emotioneel ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt. Indien nodig krijgen zij binnen 24 uur steun.

Project Veilige Zorg

Dit heeft tot doelstelling het voorkomen van ongewenst gedrag door patiënten en bezoekers.

Mocht de hulp van de ombudsvrouw of vakbondsconsulent niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de werknemer een klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit één OR-lid dat het personeel vertegenwoordigt, één manager namens de raad van bestuur en één onafhankelijk rechter. De commissie behandelt conflicten tussen werknemers onderling. Een vaste secretariële medewerker ondersteunt de commissie en helpt de indiener indien gewenst om de klacht goed op papier te zetten. De klachtencommissie werkt met het principe van hoor en wederhoor, klagen kan daarom niet anoniem. Het ziekenhuis heeft gedragsregels opgesteld voor gewenst en ongewenst gedrag door medewerkers (te vinden op intranet), met daarbij aan iedereen de oproep zich daar aan te houden. Bij overtreding treedt een systeem met gele en rode kaarten in werking. Sancties kunnen het inhouden van een deel van het salaris en ontslag zijn. Medewerkers die ongewenst gedrag signaleren dienen daarvan melding te maken.

Medewerkers die bejegeningsproblemen ondervinden kunnen bij diverse personen terecht: de direct leidinggevende, de bedrijfsarts, de bedrijfsmaatschappelijk werker en de ombudsvrouw. Deze zijn tevens vertrouwenspersonen bij seksuele intimidatie. Naast bovengenoemde wegen om problemen aanhangig te maken, voert het ziekenhuis jaarlijks een medewerkersbetrokkenheids- en -tevredenheidonderzoek uit (MBTO). Dit onderzoek geeft onder andere inzicht in ervaren pesterijen, want het ziekenhuis vraagt naar het voorkomen van pesten, agressie en discriminatie. Zodra afdelingen te hoog scoren op deze vragen, krijgt de leidinggevende van P&O een opdracht om iets aan de sfeer te doen.

Gang van zaken in de praktijk bij problemen en klachten

Op papier biedt het onderzochte ziekenhuis goede mogelijkheden om problemen aanhangig te maken. We hebben de respondenten gevraagd hoe dit in de praktijk verloopt.

Bij problemen wordt van de werknemer verwacht dat deze eerst probeert het binnen zijn eigen afdeling op te lossen. Volgens de vakbondsconsulent is het contact met de leidinggevende doorgaans wat formeel. De manager is vaak niet op de werkvloer zelf aanwezig, maar zit verder weg, op kantoor. De functie van teamleider is op veel plekken vervallen, en het aantal 'meewerkende voormannen' vermindert. Een veel gehoorde klacht is dat 'de pakken' te weinig op de werkvloer te vinden zouden zijn. Volgens de vakbondsconsulent zijn de leidinggevendenden echter wel goed benaderbaar.

Het divisiehoofd zegt frequent te overleggen met de unithoofden en P&O'ers van zijn divisie: hij krijgt de problemen die spelen wel mee. De uitslag van het MBTO komt als eerste bij hem binnen, hij krijgt de cijfers en stuurt deze daarna de divisie in. Als zich situaties voordoen is hij vaak de sparring partner voor de personeelsconsulent of het unithoofd. De P&O-adviseur heeft vooral te maken met bejegeningsproblemen. Hij weet zeker dat als er bijvoorbeeld bij de ombudsvrouw iets ernstigs binnenkomt, ze hem wel op de hoogte zal stellen van het feit dat er iets in zijn divisie speelt.

De ombudsvrouw noemt de medewerking in de organisatie om het over klachten te hebben groot: er is een open klimaat met ruimte om dingen te bespreken. Er is daarbij wel verschil tussen de divisies; dit heeft te maken met de mensen die aan het roer staan. Anderen prijzen haar kwaliteiten als mediator; dit heeft niet alleen met haar functie als ombudsvrouw te maken, maar ook met haar persoon. Ze zegt daarover zelf dat ze, door boven de

partijen te staan, op een ander manier met leidinggevenden om kan gaan dan als ze belangenbehartiger was geweest: meer toetsend.

In de praktijk komen soortgelijke problemen bij de ombudsvrouw en vakbondsconsulent terecht. Zij werken daarom nauw samen. Ook is er geregeld overleg tussen hen en de OR. De OR vertegenwoordigt geen individuele medewerkers; pas als drie verschillende medewerkers een zelfde probleem ervaren, is het geen individueel probleem meer. Bij individuele problemen stuurt de OR de werknemer daarom door naar de vakbondsconsulent of ombudsvrouw.

Bij meer arbeidsrechtelijke kwesties worden bondsleden verwezen naar de vakbondsconsulent. Bij problemen rondom discriminatie en bejegening wat vaker naar de ombudsvrouw. De zaken die de ombudsvrouw behandelt gaan meestal over de rechtspositie van werknemers (functiewaardering, diensten, werktijden), over samenwerkingsproblemen (tussen medewerkers onderling of tussen medewerker en leidinggevende) en over ongewenst gedrag als agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en pesten.

De vragen aan de vakbondsconsulent gaan voor een groot deel over arbeidsrechtelijke zaken als pensioenen, verlofregelingen, arbeidsomstandigheden en de beoordeling bij ziekte. Bijzonder aan de constructie in dit ziekenhuis is, dat de vakbondsconsulent in het ziekenhuis gezeteld is. Mensen kunnen haar vinden via het intranet van het ziekenhuis zelf, of via de vakbond. Volgens de vakbondsconsulent is zij gemakkelijk te vinden en te benaderen; mensen lopen in de regel gewoon naar binnen om iets te vragen. Zij heeft gemiddeld vier afspraken per dag.

Zowel de ombudsvrouw als de vakbondsconsulent heeft meer vrouwen als cliënt, conform de sekseverdeling op werkvloer. De vakbondsconsulent meldt wel dat er relatief wat meer allochtonen, zowel man als vrouw, met een probleem komen dan op grond van de etnische verdeling te verwachten is (vooral allochtone mannen zijn eerder gekwetst). De ombudsvrouw behandelt relatief veel klachten van de facilitaire dienst, maar dit is dan ook de grootste dienst; ook dat personeel weet haar dus te vinden.

Ook de bedrijfsmaatschappelijk werkers en bedrijfsartsen communiceren geregeld met elkaar. Dit gebeurt onder andere in het kader van het experiment 'Werken in balans'. De bedrijfsarts is er voor de medische zaken; bij psychische klachten verwijst hij naar de maatschappelijk werkers. Er zijn in totaal drie bedrijfsmaatschappelijk werkers; ze werken alle drie voor alle divisies, maar hebben ieder wel een aantal divisies als aandachtspunt. Een groot verschil tussen de bedrijfsartsen en de bedrijfsmaatschappelijk werkers is dat bij de laatste de mensen zelf komen als ze iets willen bespreken, ze krijgen niet automatisch een oproep, zoals bij een bedrijfsarts. De geïnterviewde maatschappelijk werker krijgt alle groepen binnen. De top drie van problemen waar medewerkers mee komen zijn werkstress, samenwerkingsproblemen, en ingrijpende gebeurtenissen zoals overlijden, ziekte of geldzorgen, waardoor de balans tussen privéleven en werk niet meer goed is. De werknemers lager op de sociale ladder zijn volgens hem minder assertief en hebben meer problemen met financiën.

Het geïnterviewde OR-lid heeft zitting in de interne klachtencommissie. De geïnterviewde heeft in de afgelopen tien jaar als lid van de klachtencommissie te maken gehad met vijf in-

gediende klachten. Deze betroffen afkomst en geloof en seksuele intimidatie. In theorie is het mogelijk dat veel klachten in de lijn al worden opgelost, waardoor de gang naar de klachtencommissie niet meer nodig is. Het lijkt betrokkene echter aannemelijker dat veel werknemers deze weg niet willen gaan: ze nemen de moeite niet omdat ze er geen opbrengst van verwachten, of ze zijn bang dat ze zich van alles op de hals halen. In enkele gevallen heeft hij als OR-lid geadviseerd om een klacht in te dienen en heeft hij verwezen naar hulp bij het opstellen van een klacht. De werknemers wilden dit echter niet of durfden het niet aan. In het verleden was het bestaan en het doel van de klachtencommissie volgens de vakbondsconsulent niet goed bekend. Leidinggevenden vragen hier niet steeds aandacht voor, sommige zijn zelf ook niet goed op de hoogte. Zij heeft daarover aan de bel getrokken bij de klachtencommissie. Sinds informatie hierover op intranet staat is dit sterk verbeterd.

De recent aangetreden P&O-adviseur weet dat niet iedereen haar kan vinden. Ze denkt dat ze bij meer dan helft van het personeel bekend is. De rest van de signaalfunctionarissen (ombudsvrouw, vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers) denken dat de medewerkers hen kennen en gemakkelijk kunnen vinden. De geïnterviewde (lesbische) verpleegkundige beaamt dat dit voor haar afdeling zo is: collega's vragen elkaar wel eens bij wie ze het beste terecht kunnen, en anders vragen ze het aan de maatschappelijk werker die er voor de patiënten is.

Bejegeningsproblemen in het algemeen en specifiek bij homomannen en lesbovrouwen

Als we naar de praktijk kijken dan komen bejegeningsproblemen vooral terecht bij de leidinggevende, bij de P&O-adviseur, de bedrijfsmaatschappelijk werker, de ombudsvrouw en in een enkel geval bij de vakbondsconsulent of OR. We hebben hun gevraagd met welke bejegeningsproblemen zij in het algemeen te maken hebben, en welke bejegeningsproblemen homo's en lesbo's in het ziekenhuis ervaren. Geen van de geïnterviewden heeft in de afgelopen jaren een homoseksuele of lesbische verpleegkundige in de spreekkamer gehad die onheuse bejegening op grond van zijn of haar seksuele voorkeur aanklaartte.

Het divisiehoofd geeft aan dat er überhaupt heel weinig bejegeningsproblemen in zijn divisie zijn: hij kan niet zo gemakkelijk casussen leveren. Hij kan één voorbeeld uit de afgelopen jaren van zijn divisie noemen. Het betrof seksuele intimidatie van vrouwen door een mannelijke collega. Volgens hem zijn er toen 'pittige correctieve maatregelen genomen'. Er is wel subtiele bejegeningsproblematiek die veel minder tastbaar is, aldus het divisiehoofd. Het gaat dan om spanning tussen de oudere en jongere generatie (bij één bepaald team), en om bejegeningsproblemen tussen verpleegkundigen en artsen (verpleegkundigen voelen zich niet serieus genomen bij beslissingen). Het is niet persoonlijk, dit maakt het wat ongrijpbaar. De P&O-adviseur - die er bij uitstek mee belast is - beaamt dat er weinig bejegeningsproblemen zijn: 'Divisiebreed zijn dat er niet heel veel. Het heeft bijna altijd te maken met dat men elkaar in de communicatie niet begrijpt. Het gaat dan om 'cultuur', type, hoe men in elkaar steekt.' Ze heeft nog niet meegemaakt dat een homo of lesbo zich onheus bejegend voelde vanwege zijn of haar seksuele voorkeur.

Ook de ombudsvrouw heeft geen enkele ervaring met de discriminatie of onheuse bejegening van homoseksuele mannen of vrouwen: 'Het lijkt er niet te zijn. Ik heb wel lesbische of

homoseksuele personen met problemen in de werkkamer, maar er is dan geen verband tussen de seksuele geaardheid en het probleem.’ Ze is geregeld betrokken bij persoonlijke conflicten waarbij de spanningen hoog oplopen en er wel woorden kunnen vallen. Maar ook dan laten de betrokkenen zich niet negatief uit over homo’s of lesbo’s. Hetzelfde geldt voor de bedrijfsmaatschappelijk werker: ‘De meeste homo’s zijn in het hulpcontact wel open, ze hebben er geen moeite mee hun seksuele voorkeur te noemen. Van sommigen heb ik wel het vermoeden dat ze niet uit de kast zijn. Ik heb wel afgeleerd om bij partners automatisch van de andere sekse uit te gaan! Ik heb niets van negatieve signalen gemerkt, en al helemaal nooit iemand hier gehad die last had van pestgedrag.’

Het geïnterviewde OR-lid werkt al 30 jaar in het ziekenhuis en zit al 25 jaar in de OR. Hij zegt gespitst te zijn op onjuistheden: als er vervelende opmerkingen gemaakt worden dan merkt hij dat. Ook hij merkt niets van vervelende opmerkingen tegen of grappen over homo’s of lesbo’s: ‘In de sfeer van bejegening hebben de problemen momenteel vooral betrekking op sekse en afkomst. Onder het lager opgeleid personeel is soms sprake van ernstig grof taalgebruik, en dan kan het hard tegen hard gaan tussen autochtonen en allochtonen. Als er klachten worden ingediend, is dat op grond van etniciteit of sekse.’

De vakbondsconsulent heeft heel veel te maken met klachten. Klachten die met discriminatie te maken hebben betreffen doorgaans discriminatie naar afkomst of leeftijd. In de acht jaar dat ze de functie vervult heeft ze nog geen enkele keer te maken gehad met een klacht of probleem waarbij homoseksualiteit een rol speelt.

Samen zouden deze partijen op de hoogte moeten zijn van alle bejegeningproblemen die er in de organisatie spelen. Het gaat in dit ziekenhuis, in vergelijking met bijvoorbeeld cijfers van het CBS, echter om zeer kleine aantallen. Zij hebben het daarom geregeld over de vraag of ze wel voldoende zichtbaar zijn in de organisatie en of ze genoeg inspanning plegen om ervoor te zorgen dat mensen hen bereiken. Ze hebben een aantal acties ondernomen om de bekendheid en bereikbaarheid te verbeteren (brochures toesturen, brochures in meerdere talen, intranet, pc’s op de werkvloer beschikbaar voor personeel zonder eigen pc) en denken dat ze goed zichtbaar en benaderbaar zijn in de organisatie. Het feit dat allochtonen en mensen uit de facilitaire dienst hen weten te bereiken sterkt hen in deze gedachte. Toch ontvangen ze zeer weinig klachten over onheuse bejegening. Het OR-lid, de vakbondsconsulent en de ombudsvrouw verwijzen in dit kader ook naar het door het ziekenhuis periodiek gehouden medewerkersbetrokkenheids- en -tevredenheidsonderzoek (MBTO). Het betreft een intern onderzoek en de gegevens zijn daarom niet openbaar. In dit onderzoek komt geen enkele vraag voor die te maken heeft met seksuele voorkeur; in die zin verschaft het MBTO geen informatie over voorvallen van onheuse bejegening van homoseksuele mannen of vrouwen. In het onderzoek kunnen mensen wel aangeven ‘gepest’ te zijn. Het percentage dat aangeeft ervaring te hebben met pesten is hoger dan het aantal klachten, vragen of gesprekken dat hierover bij OR, vakbondsconsulent en ombudsvrouw samen bekend is. Hetzelfde geldt voor seksuele intimidatie: het MBTO maakt daar meer melding van dan bij genoemde personen bekend is. De bedrijfsmaatschappelijk werker, tevens vertrouwenspersoon seksuele intimidatie, krijgt amper meldingen over seksuele intimidatie binnen. Hij zegt daarover: ‘De zeer geringe aantallen kloppen niet met gegevens uit onderzoek. Het komt ook niet overeen met de uitslag uit het

MBTO: het gaat om een procent, dat zijn 100 mensen, die zien wij niet. Pas nog zijn alle vertrouwenspersonen uit de academische ziekenhuizen bij elkaar geweest: het is overal hetzelfde. De vraag is: hoe komt het? We hebben een tweedaagse training gehad. Het kan zijn dat er meer aan de hand is, maar dat we het niet zien. Van het BO-TEAM wordt ook weinig gebruik gemaakt, is hetzelfde verhaal. We zijn nu sinds een half jaar bezig om in gesprekken ongewenst gedrag te turven. Na de zomer hebben we ook een e-mailhelpdesk. De veronderstelling is dat dat laagdrempeliger is en het makkelijker wordt om hulp te zoeken.' Twee jaar geleden waren er een of twee meldingen van incidenten in deze divisie. Iedereen heeft toen een brief gekregen met de oproep om stappen te ondernemen en met uitleg hoe dit te doen.

Conclusie: geen probleemmelding van onheuse bejegening van homo's en lesbo's

Concluderend stellen we dat het ziekenhuis in dit onderzoek een goed pakket aan maatregelen heeft om individuele medewerkers bij allerlei soorten problemen bij te staan. De betrokken partijen werken goed samen: ze overleggen geregeld en verwijzen naar elkaar door. Bovendien hebben zij een proactieve houding en ondernemen zij steeds stappen om bekendheid te geven aan hun dienstverlening. De geïnterviewden worden frequent geraadpleegd en hebben de indruk dat het merendeel van de medewerkers hen kent en kan vinden.

Natuurlijk zijn er in zo'n grote organisatie bejegeningproblemen en ze worden ook, zij het niet heel veelvuldig, kenbaar gemaakt. De problemen in de omgang die medewerkers melden hebben te maken met karakter, leeftijd, status, sekse of etniciteit. De geïnterviewden hebben in de afgelopen jaren geen bejegeningproblemen binnengekregen die te maken hadden met seksuele voorkeur.

Wat betekent dit nu? Ervaren homo's en lesbo's helemaal geen bejegeningproblemen, of treden zij hier niet mee naar buiten? De geïnterviewde professionals weten het niet. Enerzijds denken zij dat er door het werkklimaat binnen dit ziekenhuis geen drempels zijn voor homomannen of lesbovrouwen om onheuse bejegening aan te kaarten. Anderzijds zijn er ook nauwelijks klachten over seksuele intimidatie, terwijl het MBTO laat zien dat meer medewerkers daar last van hebben dan dat er klachten zijn. Dit zou natuurlijk ook kunnen gelden voor de bejegening van homoseksuelen (m/v).

Homoman of lesbovrouw op de werkvloer

Bij degenen die tot taak hebben personeel te ondersteunen bij bejegeningproblemen komen dus geen klachten binnen van homomannen of lesbische vrouwen. We hebben de respondenten daarom gevraagd naar de bejegening van homo's en lesbo's in het algemeen, de sfeer en omgangsvormen op de werkvloer. Zijn er incidenten bekend, of hebben homo's en/of lesbo's zelf negatieve ervaringen? En hoe groot is de ruimte om 'anders' te zijn?

Bejegening

Volgens de geïnterviewden is het met de bejegening van homoseksuele mannen en vrouwen in dit ziekenhuis goed gesteld: 'Niet anders dan met de bejegening van hetero's.' De geïnterviewden denken dat de werksfeer dusdanig is dat er geen pesterijen en dergelijke plaatsvinden. Tegelijkertijd zijn zij zich ervan bewust dat het mogelijk is dat er toch zaken spelen waar zij geen weet van hebben. Van onze geïnterviewden kan echter niemand concrete incidenten noemen.

De ABVAKABO onderscheidt een aantal groepen waarvoor speciale aandacht is. Dit zijn migranten, vrouwen en homoseksuele mannen en vrouwen. Bij de bond is een contactpersoon speciaal voor homo's en lesbo's. Nieuwe vakbondsleden kunnen meedoen met een introductiebijeenkomst voor homo's en lesbo's. In de folder 'Erken het verschil' is beschreven wat de bond voor deze doelgroep kan betekenen. Er is een speciale site en een ledenblad voor homo's en lesbo's. De vakbondsconsulent in het ziekenhuis heeft een keer gesproken met een homoseksuele man die zich afvroeg of het een goed idee zou zijn om een homo/lesbogroep te starten. Zij bevestigde dit. Beiden hebben verkend of er behoefte aan was, en dit was niet het geval. Ook bij de initiatiefnemer was het geen brandende wens en deze persoon ervoer zelf geen problemen op de werkvloer. Uiteindelijk hebben ze het idee weer laten varen. De vakbondsconsulent heeft zelf nog nooit vervelende opmerkingen tegen of over homoseksuelen gehoord. Zij vindt dat werknemers zich op de werkvloer negatiever uitlaten over allochtonen dan over homoseksuelen.

Het OR-lid kan zich alleen uit een ver verleden incidenten over homoseksualiteit herinneren. Het ging er dan bijvoorbeeld om dat iemand niet met een bepaalde collega wilde werken of niet bij iemand aan tafel wilde zitten. Van de laatste tien jaar kan hij zich geen incidenten herinneren. Hij heeft zelf niets meegemaakt en ook niets van anderen vernomen. Om te verifiëren of zijn indruk juist is heeft hij 25 mensen in verschillende functies geraadpleegd. Ook dit leverde geen verhalen over homonegatieve uitlatingen of incidenten op.

Ook de P&O-adviseur van de divisie kent geen problemen rondom de seksuele voorkeur van het personeel en heeft daarom haar mening getoetst. Ze heeft haar indruk van de werksfeer in het UMC voor homo's en lesbo's opgeschreven en bij diverse mensen gepeild. Deze onderschreven de indruk, die als volgt luidt: 'Ik denk dat we een heel tolerante organisatie zijn. Er werken redelijk veel homo's. Er wordt respectvol mee omgegaan, ook door artsen. Het is hier niet plat, zoals in een Amsterdams stadsziekenhuis. Mensen lopen er in het algemeen niet mee te koop, maar men weet het wel van elkaar: het ligt er niet dik bovenop, maar het is wel open.' Desgevraagd geeft ze aan ook niet de indruk te hebben dat ze het er niet dik op dúrven leggen.

Het divisiehoofd werkt ook al lange tijd in het ziekenhuis. Homoseksualiteit was eind jaren tachtig, toen hij de verpleegopleiding deed, naar zijn idee ook al geen issue: 'Dat er iets met je mannelijkheid aan de hand zou zijn als je in de zorg ging werken, was meer een beeld dat buiten speelde dan binnen. Binnenskamers was het geen issue.' Hij kan zich geen enkel incident herinneren. 'Het is nooit een thema. Ik heb in mijn hele loopbaan nog nooit 'hé, homo' gehoord. Maar ik heb er ook nooit gericht naar gevraagd. Zou er dan toch een probleem zijn? De gedachte is nog nooit in mij opgekomen dat dit een issue zou kunnen zijn.'

Ook de geïnterviewde homo, die werkt als ondersteuner van een afdeling, en lesbo, die gespecialiseerd verpleegkundige is, kunnen zelf geen negatieve ervaringen noemen. Beiden zijn open over hun seksuele voorkeur. De geïnterviewde lesbo: 'Ik etaleer het niet expliciet, maar ik hou het ook niet verborgen.' Ze noemt bijvoorbeeld gewoon de naam van haar vriendin. De geïnterviewde homo zegt open te zijn over zijn homoseksualiteit: 'Als ik een spannende date zou hebben zou ik er over kunnen vertellen. Ze zijn hier heel open. Je moet er niet over gaan zwijgen, dat zou raar zijn. Hier zouden ze je het zelfs kwalijk nemen: wij zijn ook open en eerlijk tegen jou en waarom jij dan niet?'

Ze hebben zelf nooit iets negatiefs meegemaakt, en ook van andere homo's of lesbo's niets gehoord. Volgens de geïnterviewde homo is de zorg een goede sector. Hij hoort nooit van anderen: 'Hé, maak jij dat ook mee?'. De mentaliteit is wel in positieve zin veranderd, volgens hem: '17 jaar geleden was het anders! Toen was mijn insteek: 'Ik vertel het niet. Als ze het vragen zeg ik het wel, maar ik begin er niet zelf over'. Volgens hem maken collega's wel eens een geintje en hij maakt net zo hard geintjes terug. De geïnterviewde lesbo is minder geïntervallend van grappen: 'Soms maken artsen wel eens grappen over homo's of lesbo's. Ik vind dat echt niet gepast. Dat zeg ik dan ook. Soms breng ik het ook wel luchtig.' Na het verzoek om een interview heeft ze na zitten denken: ze weet eigenlijk niet of mensen achter haar rug om over haar praten, maar kwam tot conclusie dat dat haar niet interesseert. 'Ik voel me goed op mijn werk, ik heb een enorme carrière doorlopen en heb me altijd gestimuleerd gevoeld. Ik weet niet of er een paar mensen zijn die over mij kletsen, maar ik heb daar geen last van, ik voel dat niet. Dan hebben diegenen maar een probleem, ik voel me hier heel welkom.'

Ruimte om anders te zijn

Volgens sommigen doet het er in het ziekenhuis helemaal niet toe of je homo, lesbo of hetero bent. Het viel het OR-lid op dat zijn collega's moesten nadenken bij de vraag of ze homoseksuele collega's kenden; na even denken kwamen ze er wel op, maar ze hadden er tijd voor nodig. Dit is ook de ervaring van de onderzoeker: op de vraag aan de geïnterviewde of hij homoseksuele of lesbische collega's heeft, antwoordt deze doorgaans met 'ja natuurlijk' of iets vergelijkbaars. Maar bij doorvragen over wie en hoeveel moeten ze even nadenken. Ook het divisiehoofd bemerkte dit: 'Ik moest echt zoeken naar homo's in de divisie. Dit onderstreept wel de manier van omgang met elkaar. Voor mij is het volslagen irrelevant. Dat geldt ook voor de collega's MT-leden. Het is geen thema. Naarmate de emancipatie vorderde kregen ze in vergelijking met hetero's bij trouwen en kinderen et cetera dezelfde aandacht, cadeaus en faciliteiten.'

Tegelijkertijd realiseert hij zich dat divisiehoofden doorgaans minder horen over wat er aan de hand is: 'Waarom horen wij het niet? Wat zorgt er voor de drempels? Als wij een vermoeden hebben dat er klachten zijn pakken we het meteen op.' Bij doorpraten over dit onderwerp met collega's kwam er wel een bedenkelijk voorbeeld naar boven. 'Iemand vertelde dat een collega (man) een foto op zijn bureau had gezet van de man waar hij verliefd op was. Hij kreeg van collega's het advies dat niet te doen - 'joh doe dat niet' - met als reden: als er andere minder tolerante collega's zouden zijn zou hij daar misschien problemen mee krijgen. Betrokkene zag dat als goedbedoeld advies, maar het geeft te denken.'

Ook het OR-lid twijfelt over de beschikbare ruimte om anders te zijn. Enerzijds kan hij zich niet voorstellen dat er homoseksuele collega's zijn met homonegatieve ervaringen. Tegelijkertijd denkt hij dat er wel mensen moeten zijn die homoseksualiteit afkeuren of vies vinden: 'Er werken aardig wat zwaar gelovigen binnen het medisch centrum en daaronder zullen ook mensen zijn die er moeite mee hebben. Ik zie dit echter niet terug in het gedrag; ook deze mensen werken goed samen met hun homoseksuele of lesbische collega.'

Een geïnterviewde lesbienne geeft aan dat het wel degelijk te merken is als je niet aan de heteronorm voldoet. Het gaat om subtiele dingen, om het net niet aan de standaard norm

voldoen. Betrokkene heeft een vriendin en kinderen. Bij de jongste heeft ze getrakteerd op beschuit met muisjes. Ze merkte toen wel bij veel artsen een bepaalde ongemakkelijkheid: ze waren verrast want ze hadden bij haar geen zwangere buik gezien. Ze merkt wel dat de collega's zich toen ze kinderen kreeg juist te veel op de vlakke hielden, en dat zij dan zelf aangaf dat ze er best vragen over mochten stellen. Zo zag ze ook aan haar leidinggevende, die haar benaderde voor deelname aan dit onderzoek, dat hij iets lastigs ging vragen. Betrokkene voelt zich goed in de organisatie en ervaart zeker geen problemen. Maar soms zit ze toch wel met de vraag of er niet onderhuids iets zou spelen. Dit geeft haar soms een onrustig gevoel. De geïnterviewde homo zegt over zijn dates te kunnen vertellen en dat hij zelf net zo veel grappen maakt als zijn collega's. Hij voegt er echter wel aan toe: 'Maar je moet niet mensen voor hun hoofd gaan stoten met details.' Dit werpt de vraag op in hoeverre homo's en lesbo's echt zichzelf kunnen zijn. De vakbondsconsulent denkt dat de leefstijl van belang is: 'Veel homoseksuele collega's trouwen en krijgen kinderen, dan komt men gewoon op bezoek. Hun leefstijl is dezelfde als die van hetero's. Met de 'burgerlijke' homo's heeft niemand een probleem. Maar ik kan me voorstellen dat echte nichten wel negatieve reacties zouden kunnen krijgen, zowel van patiënten als van collega's.' Zelf heeft ze dit echter nog nooit gehoord.

De ombudsvrouw denkt dat buitenissig gedrag van homo's ook oké is. 'Er is wel één typische nicht maar dat is zo'n aimabel mens! Hij valt wel op maar stuit niet tegen de borst.' Volgens de geïnterviewde lesbo zijn er vier homo's van wie dat erg zichtbaar is en 'die worden op handen gedragen, want 1. ze zijn heel vriendelijk, 2. ze zijn heel zorgzaam, 3. man zijn is een pre.' En het divisiehoofd hierover: 'We hebben een paar klassieke nichten rondlopen, van wie het zeer duidelijk is. Ook dat is geen probleem. Dat zijn ook wel de mannen die op dat vakgebied hun werk goed doen.'

Volgens de geïnterviewde homo zou er echter wel weerstand zijn 'als je er vreselijk mee te koop loopt, bijvoorbeeld: wat ik nú weer heb uitgespookt....' Als gesprekken gewoon open en eerlijk zijn is er volgens hem niks aan de hand. Hij heeft wel eens van een andere homo gehoord dat hij commentaar kreeg. 'Dat had te maken met wat diegene allemaal vertelde, te veel over wat hij privé allemaal uitspookte. Dat gaat niet, dat doen anderen ook niet, je moet gewoon in de groep participeren net als de rest. Hij ging veel te ver met details. Het was provocerend gedrag. Dat is niet normaal. Hij werd aangesproken door collega's: 'Hé, dat hoef ik allemaal niet te weten'. Het komt neer op: hoe gedraag je je in een groep.'

Homo of lesbo: verschil tussen mannen en vrouwen

Uit het onderzoek van Bos en Sandfort komen verschillen in werkbeleving voor tussen homomannen en lesbovrouwen. Lesbische vrouwen in de zorg kenden volgens hun onderzoek minder werkplezier en meer sociale problemen op het werk. Onze respondenten bevestigden deze resultaten niet.

De P&O'er bestrijdt de veronderstelling dat lesbo's het in de zorg moeilijker zouden hebben. Zij vindt de zorg 'juist een positieve omgeving voor dames die zich willen manifesteren. Bij uitstek in de zorg is het mogelijk om carrière te maken. Van de mensen op heel hoge posities zijn juist onder de vrouwen veel lesbo's, er wordt lesbo's geen strobreed in de weg gelegd om carrière te maken.' Het enige verschil dat zij tussen mannelijke en vrouwelijke homoseksuelen kan bedenken, is dat vrouwen vaker gezinnen vormen dan mannen. Ze kent in

de organisatie geen homo's met langdurige relaties en kinderen. Het divisiehoofd over deze stelling: 'Misschien zit er wat in. De lesbische vrouwen zijn wel degenen die heel duidelijk met hun loopbanen bezig zijn. Ze profileren zich heel erg. Ik kan geen voorbeelden noemen, maar ik kan de redenering dat lesbo's meer last ervaren dan homo's wel volgen.' De geïnterviewde lesbo weet het niet, ze kan er moeilijk iets over zeggen. Volgens de geïnterviewde homo is er geen verschil: 'Er is altijd wel ergens een lesbo om mee te werken, gaat net zo makkelijk.'

Waarom werkt het in het ziekenhuis?

Hoe komt het dat de werksfeer binnen dit ziekenhuis zo homovriendelijk is? Is dat eigen aan de zorg? Ligt het aan het instrumentarium in dit specifieke ziekenhuis? En wat kunnen andere (zorg)instellingen daarvan leren?

Sommige respondenten benadrukken de cultuur van de zorg. Volgens de ombudsvrouw is er vooral de wil om vanuit respect met elkaar om te gaan: 'Je moet met allerlei verschillende mensen om kunnen gaan. Als je in de zorg werkt, doet je eigen ego er niet toe.' Volgens het OR-lid zorgen zorgenden slecht voor zichzelf: 'Als er eens iets is, is de houding vaak dat je niet moet zeuren. Verder misschien omdat er meer homo's zijn, en het soort mensen dat er werkt. Deze leveren geen weerstand op.' De bedrijfsmaatschappelijk werker: 'Ik zou het niet weten. Het is in de zorgsector wel 'je bent er voor de ander'. Mensen zijn sociaal voelend, en daarom ook toleranter' Het divisiehoofd: 'Kenmerkend van de zorg is dat je geaardheid minder belangrijk is. Er is hier een ontspannen werksituatie. Ongeacht je geaardheid kun je laten zien hoe goed je in je werk bent. Wij zijn nog vrij 'mannelijk' in vergelijking met zorginstellingen. Ik denk dat de vrouwencultuur een belangrijke drive is. Vrouwen zijn pro egaliteit.'

Anderen benadrukken meer de organisatorische kant van deze specifieke instelling. De P&O-adviseur van de divisie: 'Onze divisie kent zeer taakvolwassen leidinggevenden. Van alles is bespreekbaar, zoals te laat komen of drankproblemen. Er is veel specialistische hulp beschikbaar in het ziekenhuis, zelfs een loopbaancentrum. Als er wat aan de hand is kijken we wat het beste is voor medewerker én organisatie. Er is een groot palet aan mogelijkheden om problemen op te lossen.'

De geïnterviewde lesbo ziet het vooral als een combinatie van factoren. Ten eerste is er in het ziekenhuis veel respect voor diversiteit. Er zijn allerlei soorten achtergronden: platteland, christelijke dorpen, verschillende sociale klassen. De leidinggevenden laten voorbeeldgedrag zien waaruit respect door moet klinken. Verder is het een academisch ziekenhuis: voor ernstige ziektes, ingewikkelde problemen en specialistische zorg. Ze denkt dat het anders zal zijn in een perifeer ziekenhuis met een christelijke achtergrond. Ze verwacht dan als negatieve bejegening: verbale opmerkingen, niet mee mogen doen en het uitsluiten van de partner. Vermoedelijk ligt het er niet heel dik bovenop, maar voelt het onprettig. Tot slot gaat het erom hoe je er zelf mee omgaat. Je moet er niet moeilijk over doen, het zelf bespreekbaar maken, en als je problemen ervaart er serieus werk van maken.

Wat kunnen anderen hier nu van leren, wat is een aanbeveling voor andere instellingen? De meeste geïnterviewden weten het niet. De vakbondsconsulent merkt op: 'Ik kan niet zeg-

gen dat een cultuurverandering binnen het ziekenhuis nodig is, in de maatschappij wel!'. En de P&O-adviseur van de divisie adviseert: 'Zet in de lijn iemand die homo is! Dan komt het respect wel. Diegene zou zich wel meer moeten bewijzen, net als vrouwen.' De geïnterviewde lesbo denkt dat het belangrijk is dat de leidinggevenden voorbeeldgedrag laten zien waar respect in doorklinkt. Zij is de enige die een verbeterpunt aandraagt: om beter zicht te krijgen op wie last hebben van pesterijen zou het MBTO moeten vragen naar seksuele voorkeur.

3.2.2 *Expertmeeting*

Op de goedbezochte expertmeeting over de ziekenhuisbranche waren aanwezig: de manager P&O van twee grote ziekenhuizen in de regio, een P&O-adviseur van een derde ziekenhuis in de regio, een juridisch vakbondsmedewerker van Nu '91, een beleidsmedewerker homo- en lesbisch emancipatiebeleid van OC&W, een beleidsmedewerker van MOVISIE (lesbisch en homo-emancipatiebeleid), een beleidsmedewerker van de Commissie Gelijke Behandeling, en een ervaringsdeskundige verpleegkundige. Het doel van de bijeenkomst was de resultaten uit het onderzoek ter toetsing voor te leggen aan een bredere delegatie van P&O-professionals in de ziekenhuis- en zorgwereld, en om samen met personeelsadviseurs en beleidsmakers geschikte instrumenten te benoemen die onheuse bejegening van homo's en lesbo's tegengaan en bijdragen aan een homopositief werkklimaat.

Reacties op het onderzoek

Allereerst herkenden de aanwezigen onze resultaten als kenmerkend voor de branche. Bij ziekenhuizen werken relatief veel homomannen en lesbovrouwen en de werksfeer is over het algemeen goed voor deze groep. Daarbij tekenen de experts wel aan dat die positieve duiding van de werksfeer relatief is; homoseksuelen (m/v) zijn gewend aan een heteronormatieve maatschappij, en het is hun tweede natuur om zich aan te passen. Homoseksuelen vergelijken de sfeer in hun werkomgeving dus met die in de maatschappij daarbuiten of met de sfeer in andere branches, die zij kennen of waar zij over horen. De werkomgeving in het ziekenhuis is over het algemeen veiliger dan in de maatschappij buiten.

Daarnaast benadrukken de aanwezigen dat onze resultaten waarschijnlijk vooral representatief zijn voor ziekenhuizen in randstedelijk gebied. Het academische karakter van onze onderzoekscase werkt minder onderscheidend dan wij vermoeden. De vestiging in de randstad maakt de sfeer juist vergelijkbaar met andere ziekenhuizen daar. In de regio's daarbuiten verwachten de experts een minder positieve werksfeer voor lesbovrouwen en homomannen.

Opvallend was overigens dat ook in de expertmeeting een groot deel van de aanwezigen homoseksueel was. Niet alleen in de verpleging werken dus relatief veel lesbovrouwen en homomannen, ook in de HRM zitten ervaringsdeskundige experts. Zij hebben een positieve houding tegenover een homopositieve werksfeer. In vergelijking met de expertmeeting over gemeenten en het openbaar bestuur was er hier veel meer bereidheid en waren er meer ideeën om de werksfeer voor homomannen en lesbovrouwen te verbeteren - terwijl de werksfeer al beter is in ziekenhuizen dan in gemeenten.

Instrumentarium

De aanwezigheid van de ombudsvrouw in het ziekenhuis beschouwen de aanwezigen als een gouden greep. Een greep die echter wel zeer persoonsafhankelijk lijkt te zijn. Ook de P&O-manager van het ziekenhuis waar wij onderzoek deden bevestigde dat: 'Het is gewoon een heel leuk, charismatisch, toegankelijk mens, met een goed voorkomen, en met van oudsher contacten door het hele ziekenhuis. Bovendien is ze ook zeer oplossingsgericht en kan ze goed bemiddelen.' Als de zorg de constructie van een ombudsvrouw op de werkvloer breder zou willen overnemen is het verstandig om deze vaardigheden en eigenschappen in de functieomschrijving over te nemen. Anders zal de ombudsvrouw geen toegevoegde waarde hebben. Voor de toegankelijkheid voor homomannen en lesbovrouwen denken de aanwezigen dat het heel belangrijk is dat het een vrouw is. Bij een hetero-ombudsman zouden de aanwezigen niet aankloppen met bejegeningsproblemen en al helemaal niet met bejegeningskwesties over homoseksualiteit. 'Geen denken aan dat ik daar naartoe zou gaan!' . (NB De suggestie van de aanwezigen dat de ombudsvrouw een vrouw moet zijn staat op gespannen voet met het gedachtegoed dat de Commissie Gelijke Behandeling uitdraagt.)

Op suggesties van MOVISIE om personeel van een grotere diversiteit aan te trekken laat de rest van de aanwezigen weten niet extra moeite te willen en te hoeven doen om meer homoseksuelen (m/v) aan te trekken. Het gaat 'vanzelf' en bovendien is de bedrijfscultuur nu oké. De zichtbaarheid van de groep zou beter kunnen zijn, maar niet iedereen is overtuigd van het nut daarvan. Dat is een keuze van het ziekenhuis. (Op grond van ons onderzoek denkt het Verwey-Jonker Instituut dat de ruimte om anders te zijn wel enigszins vergroot zou kunnen worden binnen het ziekenhuis).

Wat wel steeds meer groeit is het bewustzijn van een corporate identity en het belang daarvan bij het aantrekken van nieuw personeel en het behoud van het oude personeel. Ziekenhuizen besteden steeds meer aandacht aan het uitdragen van het 'Dit zijn wij!'. Een HRM-manager van twee grote ziekenhuizen in een grote stad vertelt over een leertijd van een half jaar die het ziekenhuis heeft ingesteld voor nieuw personeel. Daarin worden mensen wegwijs gemaakt in de bedrijfscultuur. De nieuwkomers volgen een specifiek programma waarin ook omgangsvormen aan de orde komen. Een borrel met de directie elke maand hoort ook bij het programma. De borrel is bovendien verplicht voor de directieleden, die hiermee investeren in het doorgeven van de corporate identity. Het ziekenhuis is met dit programma begonnen omdat het merkte dat nieuwe groepen personeel (lees: jongeren en etnisch en religieus divers personeel) de omgangscodes niet zo gemakkelijk oppakten.

De aanwezigen staan positief tegenover de suggesties van de onderzoekers om in het medewerkersbetrokkenheids- en -tevredenheidsonderzoek (MBTO) meerdere vragen over bejegening op te nemen (grapjes, pesten, discriminatie, agressie), en die mede toe te spitsen op seksuele voorkeur. Ook de ervaring van andere groepen op grond van leeftijd, ras/ethniciteit, geslacht en handicap bijvoorbeeld kunnen daarin worden meegenomen.

3.2.3 Conclusies en beleidsaanbevelingen voor het ziekenhuis

De focus in dit onderzoek ligt op de werksfeer en eventuele bejegeningproblemen van de verpleging in een groot academisch randstedelijk ziekenhuis. De divisie Hart en Longen gold als uitgangspunt, maar er zijn ook divisieoverstijgende functies geïnterviewd. De sfeer onder artsen, co-assistenten, en in operatiekamers en dergelijke is niet gepeild bij de respondenten. Het ging over het ziekenhuis, de divisie of de afdeling.

Concluderend stellen we dat de sfeer in het ziekenhuis goed en de leiding taakvolwassen is: er is oog voor problemen en de wil om problemen aan te pakken. Er is een dekkend netwerk van personen die hulp bieden bij werkgerelateerde problemen. De functionarissen in dit netwerk zijn bekend.

Het ziekenhuis heeft een goed pakket aan maatregelen om individuele medewerkers bij allerlei soorten problemen bij te staan. De betrokken partijen werken goed samen: ze overleggen geregeld en verwijzen naar elkaar door. Bovendien hebben zij een proactieve houding en ondernemen zij steeds stappen om bekendheid te geven aan de dienstverlening die zij bieden.

De geïnterviewden worden frequent geraadpleegd en hebben de indruk dat het merendeel van de medewerkers hen kent en kan vinden. Natuurlijk zijn er in zo'n grote organisatie bejegeningproblemen en ze worden ook, zij het niet heel veelvuldig, kenbaar gemaakt. De problemen in de omgang die werknemers melden hebben te maken met karakter, leeftijd, status, sekse of etniciteit.

De respondenten zijn zich bewust van mogelijke onderrapportage van bejegeningproblemen en het ziekenhuis doet er met het MBTO ook iets aan om onderrapportage in beeld te krijgen. Alle respondenten en het management trekken zich de conclusies uit het MBTO aan en verbinden er actie aan als afdelingen te hoog scoren op pesten, discriminatie en agressie.

De geïnterviewden hebben in de afgelopen jaren geen bejegeningproblemen binnengekregen over seksuele voorkeur. Zij constateren geen problemen van homo's of lesbo's, terwijl ze de doelgroep wel kennen: ze zien homoseksuelen (m/v) wel in hun spreekkamer over andere problemen. Specifieke kennis over homoseksualiteit en (onder)rapportage van bejegeningproblemen bestaat er niet, maar een gewone omgang met homoseksuele collega's is vanzelfsprekend. Op de vraag 'heeft u homoseksuele collega's?' klinkt het antwoord 'ja, natuurlijk'. Homomannen en lesbovrouwen zelf ervaren geen grote problemen, en voelen zich welkom. Er is in dit ziekenhuis nu geen aanleiding om te veronderstellen dat de werkbeleving van lesbische vrouwen veel negatiever is dan die van hetero's en homomannen. Toch zijn er momenten waarop homoseksuelen - mannen en vrouwen - zich anders opstellen dan hetero's en andere reacties krijgen. De ruimte om anders te zijn is begrensd, maar dat zijn homoseksuelen ook buiten het ziekenhuis gewend. De werkomgeving in het ziekenhuis ervaren zij als veiliger dan daarbuiten.

De enige beleidsaanbeveling die we dit ziekenhuis willen meegeven is om in het MBTO medewerkers te vragen naar aanpassing van eigen gedrag en zogenaamde grapjes op de werkvloer. Die vragen rond bejegening (aanpassing, grapjes, pesten, discriminatie, agressie) kunnen toegespitst worden op ervaringen in verband met seksuele voorkeur (en andere gronden als leeftijd, handicap, afkomst, en sekse).

3.3 *Grappen horen erbij: een transport- en communicatiebedrijf*

Achtergrond

De derde sector die in dit onderzoek is bestudeerd, is de sector vervoer en communicatie. Uit de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* (CBS, 2007) blijkt dat ruim 13% van de ondervraagde respondenten in deze sector aangeeft dat er 'soms of regelmatig' discriminatie naar seksuele voorkeur is in hun werksfeer. Het openbaar bestuur scoort het hoogst op deze vraag (14%), maar de sector vervoer en communicatie volgt hen in homonegativiteit op de voet. In deze sector werken mannen en vrouwen; voor dit onderzoek is vooral de transportwerkvloer geselecteerd; in de transport domineren mannen de werkvloer over het algemeen. Uit de literatuurstudie is bekend dat mannenomgevingen homonegatiever reageren dan gemengde of vrouwenomgevingen. Waar mannen de werkvloer domineren, is de werksfeer eerder 'macho' en voelen vooral homomannen zich minder thuis. De positie van lesbovrouwen is hierin minder duidelijk. Aan de ene kant is de verwachting dat zij minder moeite hebben met een macho-omgeving - in elk geval minder moeite dan 'nichterige' homomannen. Dat is bijvoorbeeld in de krijgsmacht het geval (Adolfson et al., 2006). Aan de andere kant gaat nog steeds de stelling op dat mannenomgevingen überhaupt negatiever staan ten opzichte van homoseksualiteit.

In de krijgsmacht vallen 'nichten' in negatieve zin op; zij hebben, zo wordt gezegd, zelf een aandeel in eventuele problemen. In de krijgsmacht gebruikt men regelmatig aanduidingen als homo, mietje en flikker om aan te duiden dat iemand minder is of slechter presteert. Over lesbo's wordt dit type opmerkingen niet gemaakt. De bejegening van homoseksuele mannen is direct verbonden met gender: de mannelijke werkomgeving maakt het voor 'potteuze' lesbische vrouwen juist gemakkelijker dan voor 'nichterige' homoseksuelen of heterovrouwen.

De transportsector is in dit verband nog niet onderzocht. Het is daarom interessant om te kijken of in deze 'mannensector' deze zelfde patronen terug te vinden zijn.

Een transport- en communicatiebedrijf: meerdere werkvloeren, één vertrouwenscommissie
Binnen de transport- en communicatiesector is onderzoek gedaan bij een groot bedrijf met meer dan 6.000 werknemers. Bij dit bedrijf is gekeken naar de omgang op de werkvloer in het algemeen en de bejegening van homoseksuelen (m/v) in het bijzonder, naar het beleid betreffende bejegeningproblemen en het aan de orde stellen daarvan, en naar de aard en de omvang van bejegeningproblemen waar homomannen en lesbovrouwen mee te maken hebben.

Het bedrijf kent regio's met ieder een verdeelcentrum en een productiewerkvloer. In de productie werken de koeriers. De productie in een regio is verdeeld over kleinere werkeenheden van twintig tot veertig mensen. Een productie-eenheid staat onder leiding van een 'teamcoach'. Deze heeft niet alleen een coördinerende, maar ook een signalerende functie bij eventuele problemen op de werkvloer.

Door de aard van het bedrijf is het onmogelijk om te spreken van 'de' werkvloer. In dit deelonderzoek maken we onderscheid tussen het kantoor, de verdeelcentra en de productie. Ook binnen deze indeling zijn er meerdere werkvloeren. Zo heeft het bedrijf in sommige

functies veel fulltimers en in andere veel parttimers in dienst. In de verdeelcentra in de regio's werken veel parttime medewerkers. De afgelopen tien jaar zijn er steeds meer vrouwen in deze verdeelcentra komen werken. Daarnaast zijn er veel uitzendkrachten actief in dit deel van het bedrijf. Het gedecentraliseerde karakter van dit bedrijf bemoeilijkt voor beleidsmakers en managers het zicht op de vele verschillende werkvloeren. Tussen regio's en bedrijfslagen kunnen veel verschillen zitten.

Het bedrijf heeft een landelijke vertrouwenscommissie. Dit orgaan is verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd advies over (on)gewenste omgangsvormen. De commissie behandelt in principe geen kleine zaken ('simple conflicten'), maar ziet toe op de lange termijn. De belangrijkste informatieverstrekkers voor de signalering van mogelijke problemen zijn de vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers en de bedrijfsartsen. Het bedrijf heeft in totaal 25 tot 30 vertrouwenspersonen in dienst. De vertrouwenscommissie streeft naar de bereikbaarheid van deze vertrouwenspersonen voor elke werknemer. Hierbij probeert het bedrijf om zowel vrouwen als mannen als vertrouwenspersonen in dienst te hebben, die ook mobiel bereikbaar zijn. De vertrouwenscommissie ziet de bedrijfsarts niet primair als degene die bejegeningproblemen moet signaleren. De eerste signalering ligt bij de vertrouwenspersoon die medewerkers met bepaalde problemen door kan sturen naar de bedrijfsarts, als deze gevolgen hebben voor de gezondheid.

Onderzoek

Voor dit deelonderzoek zijn dertien semi-gestructureerde interviews met medewerkers afgenomen en is er een groepsessie bij het homo-lesbonetwerk van het bedrijf gehouden. Om te kijken of de resultaten uit het onderzoek bij dit bedrijf representatief zijn voor de hele sector is een bijeenkomst georganiseerd met relevante experts uit andere organisaties. Tot slot is het (diversiteits)beleid van het bedrijf bestudeerd. Dat beleid is breed opzet, maar zet vooral in op de integratie van allochtonen binnen het bedrijf.

In het algemene diversiteitsbeleid is niets specifiek opgenomen over de bejegening van homoseksuelen (m/v). Naast het diversiteitsbeleid is er een lijst met idealen opgesteld in de *business principles*. Deze uitgangspunten krijgen werknemers mee wanneer zij in dienst treden. In deze *business principles* zijn de volgende thema's opgenomen: handelen volgens de wet, getrouw en nauwgezet verslagdoen, transparantie, gelijke kansen, gelijke behandeling, belangenconflicten, corruptie, eerlijke competitie en sociale verantwoordelijkheid. In het gedeelte Voor onze medewerkers staat seksuele geaardheid wel genoemd: 'Wij scheppen gelijke kansen voor al onze medewerkers. [...] Wij maken geen onderscheid op basis van leeftijd, handicap, etnische afkomst, geslacht, burgerlijke staat, ras godsdienst of seksuele geaardheid.'

Door deze idealen en het diversiteitsbeleid hoopt dit bedrijf dat iedere werknemer op de hoogte is van wat goed gedrag inhoudt. De nadruk op de handhaving van de uitgangspunten van het algemene diversiteitsbeleid en de business principles ligt bij de teamcoaches.

Interviews

Van de dertien geïnterviewden hebben er zes een algemene landelijke functie, zes een regionale functie en één een lokale functie. Onder de landelijke functies zijn een manager diver-

siteit, een lid van de vertrouwenscommissie, een directeur personeelszaken en een bedrijfsarts geïnterviewd. Op regionaal niveau is gekozen voor een tweetal vertrouwenspersonen en managers HR&O. Deze personen zouden vanuit hun functie kennis moeten hebben van de verschillende werkvloeren binnen het bedrijf. Onder de respondenten met regionale functies is de nadruk gelegd op managers HR&O en vertrouwenspersonen omdat zij vanuit hun functie nauw betrokken zouden moeten zijn bij klachten en problemen. Enkele respondenten binnen de groep landelijke en regionale functies zijn tevens lid van het homo-lesbonetwerk dat binnen dit bedrijf is opgezet. Tot slot is er een homoseksuele teamcoach geïnterviewd die in eerste instantie niet tot de respondenten behoorde, maar zich gedurende het onderzoek uit eigen beweging aanmeldde.

Raadpleging van het homo-lesbonetwerk

Het homo-lesbonetwerk binnen het bedrijf bestaat een aantal jaren en heeft tot doel homoseksualiteit zichtbaar en bespreekbaar te maken binnen het bedrijf. Het netwerk is een van de vele netwerken in het bedrijf; de netwerken hebben tot doel elkaar te ontmoeten in een informele sfeer. Het homo-lesbonetwerk is open voor iedereen, maar in de praktijk werkt het grootste deel van de leden in een kantoorfunctie van midden of hoog niveau en veel minder in functies op laag niveau. De Nederlandse tak van het netwerk heeft 120 leden. Ongeveer een kwart van de leden is lesbisch. Opvallend is dat bijna 46% een anoniem lidmaatschap heeft. Dit wil zeggen dat zij alleen informatie ontvangen, maar niet zichtbaar actief willen zijn.

Het netwerk organiseert veel om de zichtbaarheid van homoseksuelen (m/v) bij het bedrijf in Nederland te vergroten. Het internationale netwerk organiseert activiteiten voor leden en voor het gehele bedrijf. Een voorbeeld hiervan is de deelname aan het Amsterdamse homofeest 'Gay Pride'. Niet alleen homo- en lesbomedewerkers doen daaraan mee, maar ook hetero's van zowel kantoorfuncties als productiefuncties.

De bestuursvergadering van dit homonetwerk binnen het bedrijf bood de kans om in een groeps gesprek eerdere bevindingen uit de interviews voor te leggen en persoonlijke (verborgen) verhalen van de doelgroep te verkrijgen. Tijdens dit groeps gesprek waren vier actieve leden van het netwerk aanwezig; een van hen was lesbisch; het netwerk heeft over het algemeen meer belangstelling van homomannen dan van lesbovrouwen.

Expertmeeting

Tijdens een expertmeeting zijn de resultaten uit het onderzoek bij dit bedrijf besproken. Hierbij waren vertegenwoordigers van FNV Vakcentrale en FNV Bondgenoten, het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en beleidsmakers van het bedrijf aanwezig. Het doel van de bijeenkomst was de resultaten uit het onderzoek ter toetsing voor te leggen aan een bredere delegatie van P&O-professionals in de transport en communicatiewereld, en om samen met personeelsadviseurs en beleidsmakers geschikte instrumenten te benoemen die onheuse bejegening van homo's en lesbo's tegengaan en bijdragen aan een homopositief werkklimaat. Ook collega-bedrijven en branchegenoten zijn uitgenodigd voor deze expertmeeting. Uiteindelijk hebben deze allemaal afgezegd. De reden om niet naar de bijeenkomst te komen was gelegen in het onderwerp van de meeting en het onderzoek. Reacties varieerden van 'over die zaken hebben wij geen experts' en 'dat heeft bij ons absoluut geen prioriteit', tot 'wij hebben niet het idee dat zulke zaken bij ons spelen.'

3.3.1 Resultaten

Achtereenvolgens schetsen wij de dagelijkse omgang en de werksfeer op de verschillende werkvloeren. Hierbij houden wij de grove indeling van kantoor, verdeelcentra en productie aan. Daarna zullen we dieper ingaan op de percepties van bejegeningproblemen. Deze percepties breiden we vervolgens uit met de specifieke kennis van het homo-lesbonetwerk. Tot slot gaan we in op de afhandeling van klachten in de praktijk. De meeste aandacht gaat uit naar de productie- en de kantoorwerkvloer: beide kennen een hoge bezetting door mannen (80% of meer).

Dagelijkse omgang op de werkvloer

Productie: algemene sfeer

De productievloer bestaat uit de zogenaamde blue collar werkers: koeriers en hun teamcoaches. Meer dan 80% van het productiepersoneel is man en laag opgeleid (vmbo/lbo). Een uitzondering is de 'zaterdag', want dan zijn veel parttimers (vrouwen) en studenten op de werkvloer aanwezig. Respondenten geven aan dat de samenstelling van de werkvloer directe invloed heeft op de werksfeer doordeweeks. De gemiddelde leeftijd heeft ook invloed op de cultuur binnen het bedrijf. Volgens een manager maatschappelijk werk veroudert de samenstelling van de productievloer: het personeel is rond de 50 jaar en een verjonging blijft uit. Deze veroudering van het personeelsbestand komt vooral door de minimale instroom van jonge werknemers door het beleid dat het bedrijf voert: als gevolg van een reorganisatie neemt het bedrijf geen nieuw personeel voor onbepaalde tijd aan, om zo gedwongen ontslagen te voorkomen.

De hoge en snelle uitstroom van nieuwe werknemers kort nadat ze zijn aangenomen koppelt een HR&O-manager aan de werksfeer: '13% van de uitstroom geeft in het exitinterview aan dat de omgang met collega's een reden is voor het nemen van ontslag.' De manager kan niet met zekerheid stellen wat de verklaring hiervan is. 'Collega's hebben vaak niet door dat je een nieuwe collega wat meer moet helpen. Dat kan volgens mij te maken hebben met een afstotende sfeer. Het is moeilijk te zeggen, maar het kan te maken hebben met de mannencultuur.'

Deze vloer omschrijven respondenten die hem goed kennen als tegelijkertijd 'gemoedelijk, open, hard en confronterend'. Vaak leggen ze de relatie met een voetbalkantine: 'een bepaalde mate van gemoedelijkheid, maar met een hard persoonlijk randje'. De openheid heeft betrekking op zowel zaakgerelateerde als persoonlijke zaken. Doordat de omgang open is ervaren veel respondenten deze als persoonlijk. Opmerkingen over iemands privéleven zijn geen zeldzaamheid.

Medewerkers ervaren de werkdruk als hoog: 'Er moet hard gewerkt worden, anders val je af.' Veel werknemers op deze vloer zijn bang om hun baan te verliezen. Er is een brede acceptatiegraad, maar die kent ook grenzen. Je moet je staande weten te houden tegenover collega's, 'een woordje klaar hebben'. De confronterende manier van de omgang brengt harde taal met zich mee: schelden, vloeken, harde persoonlijk oordelen geven. Voor de respondenten die kennis hebben van de productiewerkvloer is dit een gegeven: 'Je moet voor jezelf opkomen en dan is er geen enkel probleem.' Werknemers op de productiewerkvloer accepteren de harde cultuur waarin zij werkzaam zijn. Ook de teamcoaches erkennen de

heersende omgangsvormen. Ze kunnen er naar eigen zeggen weinig aan veranderen. Er is niet altijd toezicht op en vaak zijn teamcoaches zelf afkomstig van de productiewerkvloer. Een HR&O-manager stelt: 'Op elke productievloer is de taal hard, ook bij andere bedrijven. Dat is een breder maatschappelijk probleem.'

De cultuur, zoals omschreven door managers uit de regio's, is macho. Een man op de productiewerkvloer moet een bepaalde mate aan mannelijkheid uitstralen; 'machogedrag' is de sociale norm. Vrouwen zijn op de productiewerkvloer in de minderheid. De vrouwen die er zijn beschouwen veel respondenten als 'mannelijk'. Een HR&O-manager stelt: 'meestal zijn het vrouwen die stevig in hun schoenen staan en een grote mond hebben.'

Werknemers houden zich op de productiewerkvloer staande wanneer zij meedoen in de confronterende omgang. Wie blijft ervaart de 'machosfeer' niet per se als vervelend, maar beschouwt het als iets waar je aan moet wennen. De kleine groep vrouwen die werkzaam is op deze werkvloer lijkt in staat om hier in mee te gaan.

Verschillen tussen stad en platteland

De berichten over de werksfeer bij productie zijn over het algemeen redelijk eenduidig. Toch zeggen de respondenten dat er verschillende gradaties zijn in de hardheid van de omgangsvormen bij productie. Deze gradaties relateren ze aan de regio. Veel respondenten noemen de stad als meest 'open en hard', maar opvallend is dat ze dit tegelijkertijd als een prettige werkomgeving beschouwen. 'Juist door de openheid ontstaan er minder conflicten dan op het platteland'. Een manager diversiteit en een voormalig teamcoach beschouwen de omgangsvormen op het platteland als 'oubollig', dit in tegenstelling tot die in de stad. De oorzaak hiervan is dat persoonlijke en werkgerelateerde kennissen door elkaar heenlopen in dorpse omgevingen.

Niemand ziet de stadse hardheid als storend. Integendeel: het helpt conflicten en problemen te voorkomen. 'Niks kan onder stoelen of banken worden gestoken, dus ook homoseksualiteit niet.' Steden hebben volgens homoseksuelen (m/v) zelf een hogere acceptatiegraad van homoseksualiteit. 'Expressieve' homo's voelen zich er beter thuis dan op 'het platteland', omdat volgens hen homoseksualiteit geen probleem is in de stad. Naar hun mening heerst er geen homonegatieve sfeer, die wel op het platteland aanwezig zou zijn. Dit wil niet zeggen dat er geen negatieve bejegening van homoseksuelen zou plaatsvinden in de stad, maar wel dat de door velen gewenste open houding ten aanzien van seksuele voorkeur beter mogelijk is in stedelijke gebieden. De dorpse werkvloeren zijn verweven met de lokale sociale netwerken, waardoor anonimiteit van werknemers in hun werkomgeving onmogelijk is. Respondenten beschrijven deze dorpse productiewerkvloeren als gesloten en daardoor lastig voor homo's om open te kunnen zijn over hun voorkeur.

Niet alleen voor respondenten die werkzaam zijn op het platteland zijn de dorpse werkvloeren gesloten, ook voor mensen met een signalerende functie, zoals vertrouwenspersonen. Er komen relatief minder klachten over omgangsproblemen uit de dorpse werkvloeren dan uit de stedelijke gebieden. Dit geldt dus ook voor allerlei andere problemen dan bejegening vanwege seksuele voorkeur. Het is volgens vertrouwenspersonen een moeilijk bereikbare werkvloer. Dit kan betekenen dat er veel onbekend blijft over de bejegening op het platteland.

Verdeelcentra

Bij de verdeelcentra werken veel uitzendkrachten (m/v); de werksfeer is zeer wisselend. In toenemende mate werken er vrouwen (respondenten schatten dit aantal op ongeveer 40%). Het opleidingsniveau verschilt van mbo en lbo tot geen enkele opleiding. Volgens de respondenten heeft de toename van parttime banen op deze werkvloer wel gevolgen voor de werksfeer; meer vrouwen op de werkvloer zorgen voor een minder 'harde' omgang. Het in de literatuur gesignaleerde verband tussen genderbezetting en de werksfeer speelt ook hier.

In tegenstelling tot de productiewerkvloer kennen de verdeelcentra geen eenduidige werkcultuur. Respondenten met kennis van de verdeelcentra omschrijven de werkvloer vooral als gemoedelijk, niet als macho. De verdeelwerkvloer lijkt in sfeer 'gender-neutraal' te zijn. Volgens een manager diversiteit heeft dit ook te maken met de wisselende bezettingen op deze werkvloer. Het grote aantal uitzendkrachten maakt dat een eenduidige cultuur niet mogelijk is op deze werkvloer. Daarnaast zorgen vrouwen in zijn optiek in het algemeen voor een 'normaliserend' effect op de gehele werkvloer: 'waar vrouwen zijn, wordt genormaliseerd, houden de grappen op.' Concreet betekent het volgens hem dat gewonere sociale omgangsvormen de boventoon gaan voeren: dan gaan de medewerkers elkaar niet meer onnodig onderuit halen.

HR&O-medewerkers en vertrouwenspersonen hebben weinig kennis van eventuele problemen op de werkvloeren van de verdeelcentra. HR&O-managers ontvangen niet of nauwelijks omgangsklachten. Op het eerste gezicht zijn er weinig omgangsproblemen.

Kantoor

Kantoorwerkvloeren zijn kleiner dan de verdeelcentra en de productie. Werknemers op deze vloeren hebben doorgaans minimaal een hbo-opleiding afgerond. Er zijn veel mannen werkzaam in kantoorfuncties, maar dit is niet overal het geval. De respondenten schatten de samenstelling van alle kantoren gemiddeld op 80% man en 20% vrouw.

De respondenten met kennis van zowel de productievloer als het kantoor zien veel overeenkomsten tussen beide vloeren. Ook op de kantoren heerst er een sfeer met een open communicatie over zakelijke en persoonlijke aangelegenheden. De omgang is vooral in de pauzes persoonlijk. Werknemers stellen en beantwoorden daar vragen over familie- en privé-activiteiten. Dit ervaren de meeste respondenten niet als storend, maar wel als opvallend. Net als op de productievloer is de werkdruk op de kantoren hoog, aldus de bedrijfsarts. Echter, het grote verschil met de andere werkvloeren is de mate van subtiliteit, de indirectheid in omgangsvormen. Veel geïnterviewden signaleren dat opmerkingen niet direct, maar achter iemands rug om worden gemaakt. 'Het machogedrag van de vele mannen werkt door tot in de kantoren, alleen is het daar subtieler.' De taal is subtieler en de opmerkingen of grappen zijn terloops. Collega's schelden mensen niet uit voor mietje of homo, maar debiteren grappig bedoelde opmerkingen als 'Hey Theo, jij kan die vlaai vast wel lekker aansnijden?'; 'Zit je nu al weer wat voor de Gay Pride te doen in de baas z'n tijd?'; of 'Reageert elke homo zo spastisch als jij?' Net als op de productievloer ervaren respondenten dit als een gegeven waar weinig aan te doen valt: het hoort erbij. In veel interviews proberen respondenten deze sfeer goed te praten of er boven te staan: 'Waarschijnlijk hebben ze niks beters te doen, het is zo flauw allemaal.'

De subtiele en indirecte verwijzingen zijn er niet constant en niet overal; veel respondenten geven aan dat zij in een prettige omgeving werkzaam zijn. Ondanks dat de opmerkingen en grappen anders van vorm zijn in vergelijking met de 'harde' productievloeren, verwijzen veel respondenten ter verklaring van de omvang naar dezelfde factoren. Zij noemen in beide gevallen het grote aantal mannen als oorzaak voor de specifieke omgang. 'Zodra er een vrouw op de vloer verschijnt verandert er wat, dan houden de grappen op.' Deze gender-gerelateerde factoren blijken van groter belang dan het type werkvloer. Dit heeft ook invloed op de bejegening van homoseksuelen (m/v).

Bejegening van homomannen en lesbovrouwen

Dat diverse werkvloeren bij dit grote bedrijf te maken hebben met persoonlijk confronterende macho-omgangsvormen heeft directe invloed op de bejegening van vooral homomannen. Hieronder gaan we specifiek in op de bejegening van deze homoseksuelen (m). Hoe ervaren zij de omgang? En wat hebben respondenten met vertrouwensfuncties te vertellen over de omgang met homomannen op hun werkvloer?

Mannelijkheid en sociaal gedrag: 'grapjes' en pesterijen ten aanzien van homomannen

Volgens geen van de vertrouwenspersonen, HR&O-managers en bedrijfsartsen die geïnterviewd zijn worden homoseksuelen (m/v) gediscrimineerd. Vertrouwenspersonen krijgen via de teamcoaches zelden klachten over onheuse bejegening vanwege seksuele voorkeur; ongeveer één keer in de twee jaar. Toch is er wel enige kennis onder deze respondenten over de aard van de bejegening van vooral homomannen in het bedrijf. De bejegening van lesbovrouwen is bij hen veel minder in beeld.

Volgens de vertrouwenspersonen, managers en bedrijfsartsen maken de productiewerkvloeren grappen over homomannen - steevast in het bijzijn van collega's. Deze grappen hebben volgens de respondenten geen discriminerende bedoelingen en horen er gewoon bij. Immers: 'over allerlei zaken worden grappen gemaakt' en grappen over homo's zijn daar slechts een voorbeeld van. De opmerkingen beoordelen alle respondenten als 'zeer flauw' en zijn dikwijls verweven in het dagelijks taalgebruik, zoals 'Hé vuile flikker, ga eens aan de kant'. Ook als de betrokkene helemaal niet homoseksueel is, gebruiken medewerkers dit soort aanspreekvormen. De negatieve verwijzing naar homoseksualiteit lijkt in deze context vaak te zijn losgezongen van de (eventuele) homoseksualiteit van de aangesprokene. Het is een ondoordachte uiting van homonegativiteit, zonder dat daar per se de aanwezigheid van een homo voor nodig is. De productievloeren maken dit soort opmerkingen soms ook tegen werknemers waarvan bekend is of vermoed wordt dat zij homoseksueel zijn. Directe, op de persoon gerichte homonegatieve én indirecte opmerkingen komen dus beide voor. Bijna alle geïnterviewde medewerkers van het bedrijf (zowel uit kantoorfuncties als productiefuncties) beschouwen hun bedrijf, ondanks deze omgangsvormen, als een prettige werkomgeving. Hierbij benadrukken ze dat grappen en opmerkingen die gerelateerd zijn aan seksuele voorkeur nooit discriminerend zijn bedoeld.

De HR&O-managers kunnen feilloos beschrijven hoe de bejegening plaatsvindt. Ze geven daarbij aan dat dit te maken heeft met het grote aantal mannen en de specifieke productievloer. De managers herkennen echter geen zorgwekkende algemene trend, omdat zij nooit

klachten krijgen over problemen van onheuse bejegening. Dit geeft veel leidinggevend en het idee dat andere dingen belangrijker zijn en dat iedereen de harde manier van omgang accepteert. In zekere mate is dit ook het geval. Homomannen geven aan dat zij de bejegening accepteren omdat het niet anders kan: 'Je moet er aan wennen, maar eigenlijk vind ik het heel onprettig, erg flauw.' Een homoseksuele teamcoach geeft aan dat op diverse werkvloeren waar hij heeft gewerkt 'homograppen' aan de orde van de dag waren. 'Dan denk ik: ik zeg niks, maar als je te ver gaat, pak ik je.' Met 'te ver gaan' bedoelt hij dat de grens pas ligt bij onrespectvolle persoonlijke, op zijn persoon gerichte opmerkingen. Op 'homograppen' in het algemeen reageert hij zelden en soms lacht hij er maar om. Een respondent vertelde dat iemand zich ooit voorstelde met 'Hallo, ik ben Gerard' waarop de collega's reageerden met 'Oh maar wij noemen je Gerda!'

Op kantoorafdelingen is deze negatieve bejegening in eerste instantie minder duidelijk dan op de productiewerkvloer. Er wordt zeker niet gediscrimineerd, zo is de algemene opinie. Toch lijken ook op kantoor grappen tegen en over homoseksuelen (m) vaak onlosmakelijk onderdeel van de bejegening te zijn. Volgens een respondent met kennis van beide vloeren is het verschil met de productievloer niet groot. De harde cultuur met de bijbehorende harde taal op de productievloer is niet te vinden op de kantoren. Maar de opmerkingen en grappen zijn er wel. Een voorbeeld van een homo op een financiële afdeling: 'Soms krijg ik te horen: 'ik ga niet achter jou langs lopen hoor'.'

Op de vraag waarom deze 'grappige' opmerkingen worden gemaakt, antwoorden alle respondenten vergelijkbaar. Volgens hen heeft het te maken met verveling, machogedrag en de hoeveelheid mannen op de werkvloer. Een belangrijk element in de verbinding van machogedrag met pesterijen is het aantal aanwezigen. In een situatie waarin een pester één op één is met een homoman gebeurt er niks, maar zodra er anderen bij zijn, zijn er opmerkingen. Dit geeft aan dat pesterig machogedrag van mannen sociaal gedrag is. De aanwezigheid van andere mannen is essentieel voor de manier van bejegening van homoseksuele mannen. Volgens een homoseksuele man op kantoor beginnen de opmerkingen als hij 's ochtends binnenkomt. 'Soms reageer ik erop, en zeg ik er wat van. Maar dan gaan ze gewoon door.' Ondanks het voortdurend als onprettig ervaren van de opmerkingen blijven homomannen zelf deze bejegening tot op zekere hoogte 'accepteren'. Omdat het erbij hoort, zeggen ze. Dat is nou eenmaal zo, wat kan ik doen? De stap om er een klacht van te maken is groot, omdat de leidinggevende soms meedoet aan het pesterige gedrag. 'En wat dan? Ik voel me niet gediscrimineerd, ik vind het alleen soms vervelend.'

Openheid en normaal doen: een gebrek aan signalering

De stelling dat homoseksuele mannen worden geaccepteerd is voor veel respondenten vanzelfsprekend. Respondenten met leidinggevende of signalerende functies geven aan dat iedereen open is over zijn of haar seksuele voorkeur. Dit zien zij als belangrijkste bewijs waarom er acceptatie is en er geen problemen zijn. Iedereen kan er open over zijn, dus zijn er geen problemen. Het is zelfs totaal geen probleem. Het grootste verschil met geïnterviewde homomannen is dat zij de mogelijkheid om open te zijn op hun eigen werkvloer herkennen, maar dat dit niet overal het geval is; en dat openheid niet automatisch een prettige (of zelfs homopositieve) werksfeer creëert. Enkele homomannen ervaren inderdaad geen

problemen op hun werkvloer. Anderen zijn wel degelijk slachtoffer van pesterig gedrag, maar accepteren het. Duidelijk is dat er nog een derde groep homoseksuelen is: de homo's die niets durven zeggen uit angst voor de reacties. Enerzijds zien de respondenten dit als 'normaal'. Iedere homoseksueel gebruikt immers een strategie voordat hij uit de kast komt. Anderzijds blijven veel homoseksuelen in de kast zitten omdat zij het idee hebben dat dit in het bedrijf/op het werk voor omgangsproblemen zorgt.

Hoe groot die laatste groep in dit bedrijf is en hoe groot de groep is die op de werkvloer omgangsproblemen ervaart, is niet duidelijk. Enkele homoseksuele respondenten vertelden in de interviews openlijk over collega's die het niet durfden zeggen. Toch is bijna altijd hun advies aan degenen die in de kast zitten: wees er open over. Dit gebeurt vaak vanuit het ideaal dat dit niet alleen het beste is voor de homo zelf, maar dat openheid ook mogelijk moet zijn. De sociale norm van open zijn over het privéleven en daarbij over de seksuele voorkeur lijkt onder veel homoseksuelen (m/v) ook de standaard te zijn, overigens niet alleen in dit bedrijf.

Leidinggevendend dicht op de werkvloer nemen deze standaard van openheid en 'normaal doen' over. Een (lesbische) bedrijfsleider van een regio: 'Homo's moeten niet zo spastisch zijn. Normaal doen, dat is het beste. Dan gebeurt er niks.' Ook vertrouwenspersonen en regiomanagers zijn ervan overtuigd dat homoseksualiteit geen issue is op de werkvloer. Iedere homo die open wil zijn kan dat, zo vermoeden ze. Ze kunnen zich wel voorstellen dat dit toch niet altijd gebeurt, maar verbinden dit niet met een mogelijke homonegatieve sfeer op de werkvloer. De gewenste openheid leidt in hun ogen automatisch tot acceptatie. Hoe expressiever, hoe beter. Toch is dit in tegenstrijd met hun eigen observaties dat homomannen te maken hebben met grappen of opmerkingen. Dit bewijst dat leidinggevendend (en signaalfunctionarissen) de geobserveerde grappen en opmerkingen niet opmerken als onheuse bejegening. Het is niet gewenst, maar het hoort er allemaal bij. 'Het is net niet dat respect dat je zou willen hebben', stelt een manager diversiteit. Anderzijds blijven klachten van homoseksuelen zelf ook achterwege, waarschijnlijk omdat zij het pesterige gedrag maar 'accepteren'. Accepteren wil in dit geval zeggen dat zij niet kunnen of willen optreden. De homoseksuelen bij dit bedrijf conformeren zich hiermee aan de sociale norm van het open zijn over seksuele voorkeur en vinden dat dit niet tot problemen hoeft te leiden.

Ongewenste bejegening op kantoorafdelingen en productiewerkvloeren wordt in de formele kanalen maar zeer gebrekkig gesignaleerd. Vertrouwenspersonen en bedrijfsartsen herkennen de machosfeer, maar krijgen bijna nooit klachten over onheuse bejegening in verband met homoseksualiteit. Vervolgens is het moeilijk voor de daarboven staande vertrouwenscommissie om problemen te signaleren en voor de manager diversiteit om hier beleid op aan te passen. Het probleem van de onzichtbaarheid van onheuse bejegening verplaatst zich dus ook naar verantwoordelijken die verder van de werkvloer af staan. Toch is deze informatieketting te verbeteren door meer functies te richten op de signalering op de werkvloeren.

Lesbovrouwen in de productie en op kantoor: 'geen enkel probleem'?

Lesbische vrouwen in de productie en op kantoor ervaren, naar eigen zeggen, geen negatieve sfeer. Zij hebben zelden of nooit te maken met grappen of opmerkingen. De hypothese dat een 'potteuze' houding zorgt voor een gemakkelijker acceptatie heeft in dit bedrijf dus

grond. Respondenten uit de interviews geven aan dat meegaan in de mannelijke omgeving geen probleem voor hen is. Een goed woordje klaar hebben is het belangrijkste. Een lesbische teamcoach geeft aan dat heterovrouwen het over het algemeen lastiger hebben dan lesbovrouwen. Ook in kantoorfuncties is dit het geval. Een facility manager geeft aan dat zij goed kan meegaan in de mannensfeer en nooit iets merkt van homonegativiteit.

Toch blijft de onzichtbaarheid van lesbo's niet beperkt tot het lage aantal klachten en het niet herkennen van bejegeningproblemen. Lesbo's participeren relatief weinig in het vrouwenennetwerk, dat ook bestaat binnen het bedrijf. Die lage participatie van lesbovrouwen is volgens FNV-deskundigen ongebruikelijk in vergelijking met andere sectoren. Ook zijn er weinig vrouwen lid van het homonetwerk en zijn de lesbo's die wel lid zijn vaak anoniem en 'onzichtbaar' lid. De lesbische vrouwen in dit netwerk zijn wel bereid om binnen het netwerk actief te zijn, maar zodra het gaat om zichtbare activiteiten haken relatief veel vrouwen af. Een lesbolid van het homonetwerk weet niet precies waarom de zichtbaarheid juist onder lesbo's zo laag is: 'Ik weet niet waarom lesbische collega's niet mee willen doen aan bijvoorbeeld Gay Pride. Ik vraag het ze wel eens, maar ze willen het gewoon niet.'

Verdeelcentra en onzichtbare lesbo's

In de verdeelcentra zijn wisselende arbeidskrachten actief: een groot aantal uitzendkrachten en parttimers beheerst daar de werkvloer. Een ander belangrijk kenmerk is dat hier relatief gezien de meeste vrouwen werken. Eerder bleek dat de aanwezigheid van veel mannen een pesterige machocultuur met zich meebrengt die zich vooral uit in het bijzijn van andere mannen. Op de verdeelcentra is de werksfeer anders: gemoedelijk, rommelig en zeer wisselend vanwege de wisselende personeelssamenstelling (in de weekends of met kerst weer heel anders dan op een doordeweekse avond). De machocultuur blijft in elk geval uit doordat, volgens de respondenten, vrouwen een positieve uitwerking hebben op de werksfeer. Bovendien kan zich op een werkvloer met wisselende werknemers niet gemakkelijk een 'vaste' omgangscultuur ontwikkelen.

Ons onderzoek heeft weinig gegevens opgeleverd over de bejegening van en omgang met lesbische vrouwen op deze 'gender neutrale' of misschien soms zelfs wel 'vrouwelijk' te noemen werkvloer. De meest onzichtbare groep lesbo's zijn die in de verdeelcentra. Op grond van de literatuur kunnen we de vraag stellen of 'potteuze' mannelijke lesbo's hier meer problemen ervaren dan elders in het bedrijf, of dan homomannen. Vanuit de interviews en de bijeenkomst met de leden van het homo-lesbonetwerk kunnen we die vraag echter niet beantwoorden.

Etniciteit en religiositeit

De literatuur noemt behalve sekse, leeftijd en opleidingsniveau ook religiositeit en in mindere mate etniciteit bepalend voor de mate van homoacceptatie en homonegativiteit (Keuzenkamp et al., 2007; Buys & Duyvendak, 2008). Uit ons onderzoek kunnen we niet opmaken of religiositeit en etniciteit bij dit bedrijf daadwerkelijk (zichtbare en directe) gevolgen hebben voor bejegening op de werkvloer. In sommige gebieden speelt wel meer onbehagen onder homo's over het niet open kunnen zijn over seksuele voorkeur. Homoseksuele respondenten uit de interviews zeggen dat er locaties zijn waar zij niet 'out' kunnen zijn.

Volgens een homoseksuele teamcoach maakt het een groot verschil of je in Terneuzen of in Rotterdam werkt, en dat heeft niet alleen met het verschil tussen stad en platteland te maken. In het christelijke Terneuzen voelde hij aan dat open zijn over zijn geaardheid mogelijk problemen met zich mee zou brengen en dus besloot hij daar niks te zeggen. Andere HR&O-managers stellen dat de traditionele 'bible belt' gebieden achterlopen in vergelijking met de rest van de locaties van het bedrijf. Bij de vertrouwenspersonen is weinig bekend, maar zij hebben wel het vermoeden dat het voor homo's hier lastiger kan zijn. Homo's zelf vermijden mogelijke problemen en daarom verhuizen zij naar de stad. Zij ervaren het als een gegeven dat zij niet open kunnen zijn op die specifieke werkvloeren en vragen dan overplaatsing aan. Er zijn geen incidenten bekend die daadwerkelijk tot bejegeningproblemen hebben geleid, maar er is wel een vermoeden van de HR&O-managers en vertrouwenspersonen dat er op enkele werkvloeren homonegativiteit bestaat vanuit christelijke waarden. Ook een manager diversiteit geeft aan dat hij deze gebieden als 'oubollig' ziet en dat je de cultuur daar niet gemakkelijk kan veranderen.

Daarnaast noemt een aantal respondenten - op het snijvlak van etniciteit en religiositeit - de aanwezigheid van Marokkaans-Nederlandse collega's als factor die de werksfeer voor homoseksuelen (m/v) zou kunnen beïnvloeden, zonder daar overigens concrete voorbeelden bij te geven. In ons onderzoek zijn er geen directe gevallen genoemd van homovijandigheid of homonegativiteit bij medewerkers van Marokkaanse komaf. Een deel van de groep homoseksuele respondenten is echter wel meer op z'n qui-vive in gezelschap van deze groep collega's. Men heeft angst dat het mis kan gaan op de werkvloer: 'Marokkanen hebben soms moeite met openlijk homo dan wel lesbo zijn, dit kan homonegativiteit tot gevolg hebben.'

Het homo-lesbonetwerk

De Nederlandse afdeling van het homo-lesbonetwerk bij het bedrijf heeft in de afgelopen drie jaar een ledenbestand van 120 werknemers opgebouwd. Ongeveer een kwart van de leden is lesbisch. Van het totale aantal leden is 46% anoniem lid. Dit houdt in dat zij niet zichtbaar zijn binnen het netwerk, maar wel informatie opgestuurd krijgen. In vergelijking met andere landen is het percentage mensen dat anoniem wil blijven laag. Sommige afdelingen van het netwerk in het buitenland hebben een percentage van anonieme leden oplopend tot 100%. Het netwerk heeft als doel om binnen dit transport- en communicatiebedrijf homoseksualiteit zichtbaar te maken en het daardoor voor homoseksuelen (m/v) op de werkvloer gemakkelijker te maken om open te zijn over hun seksualiteit. Naar buiten is het homo-lesbonetwerk zichtbaar geweest op de Gay Pride in Amsterdam.

De oprichter, voorzitter en boegbeeld van het netwerk, behoort tot het topmanagement van het bedrijf en geniet intern een grote bekendheid. De bekendheid als voorzitter van het netwerk reikt echter niet veel verder dan de kantoren. Op de productievloer is bijna niemand bekend met het netwerk, wat ook blijkt uit het lage aantal lidmaatschappen onder productiewerknemers (koeriers en teamcoaches). Dit zou kunnen komen doordat de informatieverspreiding van het netwerk voornamelijk digitaal (per e-mail) plaatsvindt. Daarmee bereik je de koeriers niet. Toch is het nadrukkelijk de bedoeling van het netwerk om een zo breed mogelijke vertegenwoordiging te zijn. Volgens een vertrouwenspersoon spreekt het netwerk echter niet de taal van de lagere productie-eenheden, waardoor enkel een betere

bekendheid niet genoeg zal zijn. 'Het is de wereld van de Randstad; het zijn steeds dezelfde mensen, dat is jammer.'

Het bestaan van het netwerk wordt door bijna alle respondenten positief gewaardeerd. Een enkeling, zoals een regiomanager, stelt dat het meedoen aan de Gay Pride overdone is. Een manager HR&O op het niveau van een regio stelt: 'over Pride stond een heel artikel in het personeelsblad. En het past zeker in ons bedrijf, alleen is het meer voor ons imago. Dat mag toch ook, want het is een maatschappelijk iets.' Ook een (homoseksuele) bedrijfsarts is persoonlijk kritisch over de deelname aan de Gay Pride: 'Zo openlijk hoeft dat nou ook weer niet, voor mij persoonlijk.' Ook lesbische werknemers die aangesloten zijn bij het netwerk hebben vraagtekens bij openlijke manifestaties als Pride. Lesbovrouwen ervaren het bestaan van het netwerk over het algemeen als een zeer positieve ontwikkeling die een positieve uitwerking heeft op het gehele bedrijf, maar de manifestatiestijl is aan hen niet altijd besteed. Een groot aantal van de lesbische leden van het netwerk wil anoniem blijven en slechts informatie ontvangen. De functie van het netwerk ervaren de respondenten, zelfs zij die geen aanhanger zijn van de manifestatiestijl, als zeer positief. De voorbeeldfunctie noemen ze als belangrijkste argument. Twee vertrouwenspersonen hopen dat de zichtbare verbintenis van het bedrijf met de Gay Pride voor homoseksueel personeel van het bedrijf een stimulans is om open te zijn.

Huidig beleid en klachtenmogelijkheden

Eerder beschreven we hoe het diversiteitsbeleid en de vertrouwenscommissie in elkaar steken. De vraag die in dit gedeelte aan de orde komt is hoe de signalering van bejegeningproblemen en klachtenafhandeling in de praktijk werkt. Dit geeft inzicht in de vraag waarom er zo'n laag aantal klachten doorkomt bij de top van het bedrijf.

Wanneer een werknemer op de productievloer een klacht heeft over werkgerelateerde onderwerpen is de eerste stap het werkoverleg. Hier kan elke werknemer aangeven wat er in zijn of haar ogen fout gaat of wat onderbelicht blijft. In de praktijk komen in dit werkoverleg veelvuldig kleine onenigheden aan bod. Teamcoaches of andere leidinggevendenden zijn in staat om simpele meningsverschillen onder personeel onderling of met de leidinggevende zelf, direct op te lossen.

Er zijn grofweg twee typen klachten. Ten eerste de zakelijke en werkgerelateerde klachten. Deze klachten zijn op te lossen via de leidinggevende of het werkoverleg. Mocht dit niet lukken dan kan de werknemer diverse procedures starten. De belangrijkste hiervan is een procedure waarbij de klacht via de medezeggenschapsraad van de regio bij de personeelsconsulent terechtkomt. Dit gebeurt ongeveer vijftien keer per jaar. Daarnaast is er een algemene klachtencommissie en een landelijke klachtenprocedure buiten de vertrouwenspersonen van het bedrijf om. Veel van deze klachten betreffen de zakelijke kant van het werk en gaan over bijvoorbeeld overplaatsing of contracten.

Ten tweede zijn er klachten die betrekking hebben op omgang of persoonlijke problemen. Ook hierbij is de eerste stap de leidinggevende. Deze zal vanuit zijn functie kunnen beslissen of er een klacht opgesteld kan worden of hij zal de werknemer doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon. Dit tweede type klacht komt overigens binnen het bedrijf veel minder fre-

quent voor dan de zakelijke klachten. De stap via de leidinggevende is geen verplichte stap. In principe kunnen werknemers direct naar een vertrouwenspersoon toestappen. In bepaalde gevallen (wanneer er fysieke of medisch-psychische klachten zijn) zal deze vertrouwenspersoon de werknemer doorsturen naar de bedrijfsarts. De vertrouwenspersonen hebben in deze opzet dus het beste zicht op de klachtenstroom van onheuse bejegening onder werknemers. In theorie zijn de vertrouwenspersonen voor iedereen binnen de regio bereikbaar, maar in de praktijk krijgen zij hun informatie of klachten meestal via de leidinggevendenden. Dit geeft aan dat werknemers op verschillende vloeren de vertrouwenspersonen niet goed weten te vinden.

Alle 25 tot 30 vertrouwenspersonen hebben direct contact met de vertrouwenscommissie. Deze commissie heeft tot doel om gevraagd of ongevraagd advies te geven over gesignaleerde problemen. Hiervoor zijn zij in grote mate afhankelijk van de vertrouwenspersonen. De bedrijfsarts wordt niet primair gezien als belast met de signalering voor bejegeningproblemen, omdat de vertrouwenspersoon het doel heeft om eventuele werknemers met problemen door te sturen naar de bedrijfsarts. In de praktijk wordt wel eens de omgekeerde route aangehouden en komen problemen eerst bij de bedrijfsarts terecht.

Na interviews met leden van de vertrouwenscommissie, vertrouwenspersonen en een bedrijfsarts bleek dat deze respondenten sceptisch zijn over het klachtensysteem. Zo verbaast de bedrijfsarts zich over het lage aantal klachten over onheuse bejegening van vooral homoseksuele mannen. Ook een vertrouwenspersoon stelt dat er iets niet kan kloppen. 'Er wordt nauwelijks over gesproken of geklaagd en sociaal-medische teams merken ook niks.' De vertrouwenspersonen staan argwanend tegenover het lage aantal klachten die te maken hebben met bejegening. Zij zouden graag te weten komen wat de oorzaak hiervan is, maar zitten te ver van de werkvloer af. In principe mogen zij de resultaten van medewerkersbetrokkenheids- en -motivatieonderzoeken inzien, maar in de praktijk gebruiken ze die gegevens niet of nauwelijks. Opvallend is dat vertrouwenspersonen bijna alle meldingen te horen krijgen via de teamcoach of de leidinggevende. Dit wekt volgens hen de indruk dat werknemers zelf de weg naar de vertrouwenspersonen niet goed weten te vinden. 'Als het goed is, weet iedereen dat. Maar je weet hoe dat gaat met een koerier: die kijkt één keer naar de regeling en gooit het dan uit z'n geheugen'. Een respondent met kennis van de productiewerkvloer stelt: 'Eigenlijk kun je zeggen dat de vertrouwenspersonen er niet zijn. Niemand weet ze te vinden'.

Homoseksuele mannen en enkele andere respondenten met kennis van de werkvloer geven aan dat de stap naar een vertrouwenspersoon groot is. In eerste instantie geldt dit voor alle werknemers, maar voor homoseksuelen is de stap nog groter. Een homoseksuele man die te maken had met pesterig gedrag van collega's op de kantoren geeft aan er nooit aan gedacht te hebben om naar een vertrouwenspersoon te stappen of om er een officiële klacht neer te leggen. Enerzijds kwam dit door de eerder genoemde 'acceptatie' van de grappende opmerkingen, maar anderzijds wist deze persoon ook niet hoe hij dit zou moeten aanpakken. De stap naar de leidinggevende bleek ook niet gemakkelijk: 'Die heeft het ook niet zo op homo's....' Het vermoeden bestaat dat soortgelijke situaties vaker voorkomen. Voornamelijk homoseksuele mannen maken de keuze om niets te doen met het pesterig gedrag dat zij ervaren, omdat zij simpelweg niet weten hoe dat zou moeten. Een voormalig teamcoach stelt dat sommige homomannen dat niet doen uit angst voor nog grotere problemen. Volgens hem moet de stap naar vertrouwenspersonen daarom extreem laag zijn.

Niet alleen de personen met vertrouwensfuncties hebben zicht op mogelijke problemen op de werkvloer. Ook de HR&O-managers kunnen zich via de teamcoaches of managers laten informeren over mogelijke problemen. Dit maakt duidelijk dat er twee klachtenstromen zijn: die via de vertrouwenspersonen en die via de HR&O-managers. Eén HR&O-manager had in haar archief opgezocht dat zij in de afgelopen zes jaar niet meer dan zes klachten heeft gehad rond bejegening en homoseksualiteit. [NB dat is meer dan er binnenkomen bij ziekenhuis of gemeente, mvdk]. Deze klachten waren meer losse opmerkingen van managers of teamcoaches; deze werden vervolgens in een bestand opgeslagen. Vaak gaat het hier om mededelingen over het feit dat een bepaalde werkvloer veel grappen maakt of veel scheldt, zoals andere respondenten dat ook aangaven. De betreffende teamcoach of leidinggevende maakt dan een algemene melding bij de HR&O-manager. Voor deze manager waren zes meldingen over onheuse bejegening met betrekking tot seksuele voorkeur geen bijzonderheid in het brede scala van klachten of meldingen. Net als de vertrouwenspersonen had zij het idee dat er daardoor geen problemen zijn en dat homoseksualiteit breed geaccepteerd is binnen dit transport- en communicatiebedrijf.

3.3.2 Conclusies en beleidsadviezen voor het transport- en communicatiebedrijf

Expertmeeting

De expertmeeting had specifiek tot doel om gerichte beleidsadviezen voor de sector te geven. Aanwezig waren leden van FNV Vakcentrale en FNV Bondgenoten, het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en beleidsmakers van het bedrijf. De meeting werd voorzeten door prof.dr. Duyvendak (lid van het onderzoeksteam). De hieronder gepresenteerde adviezen zijn voornamelijk gebaseerd op de expertmeeting. Zoals eerder in dit hoofdstuk vermeld maakte de lage opkomst van branchegenoten van het bedrijf het moeilijk sectorbrede uitspraken te doen.

Conclusies

De belangrijkste conclusie uit dit hoofdstuk is dat mannelijkheid (gender) een directe invloed uitoefent op de omschreven werksfeer: de 'machocultuur'. Het pesterige machogedrag tegenover homoseksuele mannen uit zich uitsluitend in het bijzijn van andere mannen. De meest voorkomende manier van bejegening is grappend, waarbij respondenten benadrukken dat dit niet hetzelfde is als discriminerend. De 'machocultuur' verandert logischerwijs door het aantal vrouwen op de werkvloer. Hun aanwezigheid heeft volgens sommigen zelfs een normaliserend effect.

Volgens de respondenten worden er over allerlei zaken grappen gemaakt en grappen over homo's horen daarbij. 'Hé homo, ga eens aan de kant' is op de productievloer een veel gehoorde opmerking. Ook als de betrokkene helemaal niet homoseksueel is, gebruikt de werkvloer dit soort aanspreekvormen. De negatieve verwijzing naar homoseksualiteit lijkt in deze context vaak te zijn losgezongen van de (eventuele) homoseksualiteit van de aangesprokene. Het is een ondoordachte uiting van homonegativiteit zonder dat daar per se de aanwezigheid van een homo voor nodig is. De productievloeren maken dit soort opmerkingen soms ook tegen werknemers waarvan bekend is of vermoed wordt dat zij homoseksueel zijn. Directe, op de persoon gerichte, en indirecte homonegatieve opmerkingen komen dus beide voor.

De meeste homoseksuele werknemers (m/v) willen zo graag 'gewoon zijn' dat zij veel homonegativiteit accepteren. De hoge mate van 'acceptatie' van het pesterig gedrag onder homoseksuelen (m) is ook in dit bedrijf kenmerkend op zowel kantoor- als productiewerkvloeren. De sociale norm onder hetero's en homo's is dat openheid op het werk over seksuele voorkeur gewoon is. Het is onbekend hoeveel onheuse bejegening dit daadwerkelijk oplevert. Dit komt voornamelijk door een onvoldoende mate van signalering en het uitblijven van klachten, mede doordat werknemers niet weten hoe ze dit moeten aanpakken. Bovendien doet het bedrijf zelf geen onderzoek naar onheuse bejegening in verband met homoseksualiteit en besteedt het bedrijf daar ook geen aandacht aan in medewerkersbetrokkenheids- of -motivatieonderzoeken. Beleidsadviezen concentreren zich nu voornamelijk op het verbeteren van de interne communicatie.

De beleidsadviezen voor geschikt instrumentarium komen grotendeels voort uit de expertmeeting, maar daarnaast zijn ideeën afkomstig van geïnterviewde medewerkers zelf. Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat dit transport- en communicatiebedrijf zich bezighoudt met het onderwerp, door het homo-lesbonetwerk ruimte te geven. Het juiste instrumentarium om problemen te signaleren en op te lossen is het netwerk echter niet en heeft het bedrijf ook verder niet in huis. Een saillant detail uit ons onderzoek is dat pas toen wij ernaar vroegen de bejegeningservaringen op de werkvloer aan de orde kwamen in de vergadering van het netwerk.

Uit de literatuur en de kennis van experts blijkt dat er een breed scala van instrumentarium moet zijn. Door de verschillen binnen het grote bedrijf zal één type beleid niet voldoende zijn voor de diversiteit van werkvloeren. De afstand tussen 'het kantoor' en de productie-eenheden is groot, waardoor de geïnterviewde manager diversiteit en een directeur personeelszaken het idee hebben dat veel informatie hen niet bereikt. Het belangrijkste doel van eventuele beleidsinterventies is het creëren van een sfeer van vertrouwen over de gehele breedte van het bedrijf. De beleidsadviezen zijn in te delen in signalering van problemen, bereikbaarheid, en zichtbaarheid van homoseksualiteit.

Beleidsadviezen

Signalering

Leidinggevend (teamcoaches en managers) zijn in het huidige systeem de belangrijkste (eerste) personen voor het signaleren van omgangsproblemen op de werkvloer. Zij moeten volgens een manager diversiteit de antennes hebben om dit te kunnen doen. Om deze antennes te ontwikkelen wordt toekomstig hoger management op dit moment opgeleid met behulp van een diversiteitsspel: zij krijgen een training in het omgaan met diversiteit door middel van een aantal cases. Het verdient aanbeveling alle leidinggevend, en dan vooral de teamcoaches, een betere en specifiekere opleiding te geven. De focus moet hierbij liggen op het herkennen van het pesterig gedrag. Dit is belangrijk omdat homoseksuelen de neiging hebben om veel normaal te vinden en te zwijgen over hun homoseksualiteit. De grote mate van 'acceptatie' van pesterig gedrag is kenmerkend voor homoseksuele mannen op diverse bedrijfsvloeren. Leidinggevend zijn in de beste positie om dit op te merken.

Signalering via de teamcoaches en andere leidinggevend is een belangrijk kanaal, maar ook via de vertrouwenspersonen dient meer gesignaleerd worden. Daarnaast dienen er meer

anonieme signaleringsmogelijkheden gecreëerd te worden. Daarbij valt te denken aan opname van vragen in medewerkerstevredenheidsonderzoek en eventueel aan anonieme melding van werksfeerproblematiek op intranet. Wat betreft de niet anonieme melding: op sommige werkvloeren kan het zijn dat de leidinggevenden onderdeel zijn van het bejegeningprobleem. Daarom is bewustwording, actieve betrokkenheid van het management en daarnaast externe signalering (van buiten de werkvloer) noodzakelijk. De vertrouwenspersonen zien zichzelf als de ideale personen om deze problemen te herkennen, maar hebben de mogelijkheden niet. Zij zouden meer betrokken moeten zijn bij de werkvloer, om zelf problemen te kunnen signaleren.

Het uiteindelijke doel van de signaleringsfuncties is dat er meer grip komt op de aard en de omvang van de bejegeningproblemen. De vertrouwenscommissie heeft hierin op dit moment een nuttige functie doordat de commissie toeziet op de lange termijn. Dit is echter niet voldoende. De commissie kan op dit moment niet beschikken over genoeg informatie van de werkvloeren. Zij is voor informatie afhankelijk van de vertrouwenspersonen en leidinggevenden die zelf aangeven hier geen goed beeld van te hebben. Daarom is het advies aan de vertrouwenscommissie om nadrukkelijker toe te zien op het signaleren door de vertrouwenspersonen. De commissie kan hiervoor méér vertrouwenspersonen aanstellen om hen zo de mogelijkheid te geven dichter op de werkvloer aanwezig te zijn en meer te signaleren.

Op dit moment is bij het bedrijf onbekend welke omvang de bejegeningproblemen precies hebben en waar deze problemen zich afspelen. Hiervoor is een aantal signaleringsmethoden geschikt, die een blijvende functie kunnen hebben voor de vertrouwenscommissie. Een lid van de vertrouwenscommissie en de directeur strategie pleiten voor het in kaart brengen van risicogebieden om zo ook op lokaal niveau passend beleid te formuleren. Het is essentieel om anoniem aan werknemers te kunnen voorleggen hoe zij de omgang met collega's ervaren en meer specifiek of homoseksuelen (m/v) hier problemen bij ondervinden. Dit laatste zou apart opgenomen moeten worden in de anonieme medewerkerstevredenheidsonderzoeken. In de huidige vragenlijsten is geen specifieke vraag opgenomen over homoseksualiteit of de omgang daarmee. Ook in de exitinterviews en exitenquêtes zou deze vraag specifiek aan de orde moeten komen. Uit de interviews bleek al dat er een vermoeden is van een snelle uitstroom die te maken heeft met de harde cultuur op de productiewerkvloer. Problemen moeten eerder gesignaleerd kunnen worden. De mogelijkheden daartoe zijn:

- In de opleiding en aanstelling van leidinggevenden zou meer aandacht moeten zijn voor het herkennen van en het omgaan met pesterig gedrag tegenover homomannen en lesbische vrouwen.
- Vertrouwenspersonen moeten dichter op de werkvloer zitten om zo zelf beter te kunnen signaleren wat er speelt.
- Bij de aanstelling en tijdens de opleiding van vertrouwenspersonen zou er specifieke aandacht moeten zijn voor het herkennen van en omgaan met pesterig gedrag tegenover homoseksuelen (m/v).
- Bij de aanstelling van vertrouwenspersonen is een bepaalde mate van diversiteit (geslacht, herkomst, seksuele voorkeur) wenselijk.
- Er moeten meer vertrouwenspersonen komen, zodat zij meer aanwezig kunnen zijn op de werkvloeren en daardoor meer informatie krijgen.

- Het management en HR&O moet meer aandacht hebben voor de bejegening van homoseksuelen in enquêtes en interviews. Resultaten uit medewerkerstevredenheidsonderzoeken omtrent bejegening moeten serieus genomen worden. Meer dan nu zouden MMO's aanleiding moeten geven tot een gerichte follow up. Werkvloeren die slecht scoren moeten dat terughoren.
- Er moet een duidelijke verdeling zijn in de taken van HR&O en de vertrouwenspersonen zodat duidelijk is wie de klachten verzamelt.

Bereikbaarheid

Op dit moment zijn er 25 tot 30 vertrouwenspersonen die centraal georganiseerd zijn: vier tot vijf per regio, een gering aantal op een aanzienlijk personeelsbestand. Door de afstand lijkt de stap om naar de vertrouwenspersoon te gaan te groot. Soms kan de machtsrelatie tussen werknemer en leidinggevende een factor zijn waardoor medewerkers een klacht niet doorzetten, mogelijk omdat de leidinggevende zelf onderdeel is van het probleem. Vertrouwenspersonen zouden daarom weer dichterbij de werkvloer moeten zitten. Leidinggevendenden moeten gemakkelijker te 'passeren' zijn en daarom is het belangrijk dat vertrouwenspersonen goed bereikbaar zijn. Op dit moment komen er weinig klachten door omdat (homoseksuele) werknemers het idee hebben eerst naar hun leidinggevende te moeten gaan om wat aan hun problemen te kunnen doen. Uit de interviews bleek dat veel werknemers zelf de weg naar de vertrouwenspersoon niet weten te vinden. Een laagdrempelige vertrouwenspersoon is essentieel voor de beslissing van vooral homoseksuelen (m/v) om te klagen over eventuele omgangsproblemen. Het verhogen van het aantal vertrouwenspersonen kan dus niet alleen bijdragen aan een betere signalering van mogelijke problemen door de vertrouwenspersonen zelf, het is dan voor werknemers ook gemakkelijker om naar een vertrouwenspersoon toe te stappen. Op dit moment is één van de doelen van de vertrouwenscommissie om zowel mannelijke als vrouwelijke vertrouwenspersonen aan te stellen die goed (mobiel) bereikbaar zijn. Aanwezig zijn op de expertmeeting adviseren om hier ook vertrouwenspersonen aan toe te voegen die zelf homo zijn of op zijn minst gespecialiseerd zijn in de problemen waar homoseksuele mannen en lesbische vrouwen tegenaan kunnen lopen. Ook de bekendheid van de vertrouwenspersonen onder werknemers op de productiewerkvloer kan beter. Vaak is zijn of haar naam één keer voorbij gekomen of heeft informatie hierover ergens op een prikbord gehangen. Een vertrouwenspersoon denkt zelf aan het uitdelen van flyers. De leidinggevende heeft echter de belangrijke taak om werknemers te wijzen op alle mogelijkheden. De teamcoaches zouden bijvoorbeeld in het werkoverleg kunnen benadrukken wie de vertrouwenspersonen zijn en hoe zij te bereiken zijn.

- Leidinggevendenden zouden in het werkoverleg moeten benadrukken welke mogelijkheden werknemers hebben om eventuele problemen aan te geven.
- Vertrouwenspersonen moeten beter bereikbaar zijn voor alle werknemers, zodat de leidinggevende niet meer wordt gezien als enig aanspreekpunt. Er moeten vertrouwenspersonen zijn die gespecialiseerd zijn in problemen waar homoseksuele mannen en lesbische vrouwen tegenaan kunnen lopen.
- De vertrouwenscommissie moet meer vertrouwenspersonen aanstellen ter bevordering van de signalering. Vertrouwenspersonen moeten dichterbij de werkvloer zitten, zodat het voor werknemers gemakkelijker is om naar hen toe te stappen.

Zichtbaarheid

Op dit moment is er nog te weinig aandacht voor de acceptatie van homoseksualiteit binnen het bedrijf. Dit zou nadrukkelijker in het diversiteitsbeleid naar voren moeten komen, bij de promotie van bedrijfsidealen. De gewenste omgangsvormen, zoals vermeld in de business principles, zijn onvoldoende bekend onder alle werknemers. Ze worden bij aankomst in het bedrijf eenmalig onder de aandacht gebracht en komen daarna niet meer aan de orde. Omdat een diepgewortelde mannencultuur de oorzaak is van veel bejegeningsproblemen moet er een breed en zichtbaar beleid uitgaan van het bedrijf, en daarbinnen van de top. De zichtbaarheid van homoseksualiteit (vooral in de top) is volgens experts cruciaal in een mogelijke cultuurverandering. Om de bedrijfsidealen beter bekend te maken onder alle werknemers is het vooral de taak van de leidinggevenden om deze uit te dragen en onder de aandacht te brengen.

Eén van de mogelijkheden om homoseksualiteit zichtbaar te maken is het uitbreiden van het homo-lesbonetwerk, ook op de productiewerkvloeren. Het netwerk geldt nu al als een belangrijk middel om 'rolmodellen' te ontwikkelen op zowel lage productievloeren als in hogere kantoorfuncties. De zichtbaarheid van homoseksualiteit over de gehele breedte van het bedrijf kan een stimulerend effect hebben op de lagere eenheden van het bedrijf. Hieraan kan het netwerk een grote bijdrage leveren. Op dit moment is de bekendheid van het homo-lesbonetwerk lager buiten de Randstad en op de productiewerkvloeren van het bedrijf. De grootste winst is te behalen in het werven van leden op de productiewerkvloer door aandacht in het personeelsblad of door flyers, zodat ook werknemers zonder e-mail de informatie kunnen krijgen.

Als plaats om te spreken over de sfeer op de werkvloer in het bedrijf (en om de werksfeer in het bedrijf zichtbaar te maken) heeft het netwerk tot op heden geen of nauwelijks betekenis, is onze indruk. Het netwerk zou wel empowerend kunnen werken in dit opzicht; als er problemen zijn kun je bij een netwerkgenoot je verhaal kwijt. In de toekomst zou het netwerk die rol wat meer kunnen uitbouwen.

Rolmodellen kunnen overigens ook op een andere manier worden gecreëerd en benadrukt dan via het netwerk. Een manager diversiteit brainstormt over 'het rolmodel van het jaar' of de 'homoambassadeur van het jaar' om zo veel werknemers na te laten denken over de acceptatie van homoseksualiteit.

- Het bedrijf kan meer aandacht besteden aan de bejegening van de doelgroep door correcte bejegening expliciet op te nemen in het diversiteitsbeleid en de business principles. Daarnaast zou het bedrijf tegenover de medewerkers zijn standpunt over normale omgangsvormen met homo's en lesbo's op alle werkvloeren moeten uitdragen (campagne, flyers/ website, nieuwsbrief).
- Leidinggevenden zouden in het werkoverleg moeten benadrukken wat de bedrijfsidealen zijn.
- Het homo-lesbonetwerk kan proberen om het netwerk uit te breiden met de productievloeren en de verdeelcentra, door het personeelsblad en/of flyers. Het netwerk kan zich meer en beter profileren als een plaats om de sfeer op de werkvloer zichtbaar en bespreekbaar te maken, zowel voor de betrokkenen als in het bedrijf.
- Het management zou op diverse niveaus creatieve verkiezingen kunnen organiseren ter promotie van rolmodellen.

4 *Quickscan instrumentarium en aanbevelingen*

In de literatuur is lange tijd meer over het probleem van onheuse bejegening van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer gedacht dan over oplossingen. Dat is de laatste jaren veranderd: auteurs en organisaties hebben nu steeds meer aandacht voor het instrumentarium dat het probleem zou kunnen oplossen. In dit hoofdstuk staat dit instrumentarium centraal.

Hermanussen en Serail vroegen in het IVA rapport *Gelijke behandeling in bedrijf* (Hermanussen & Serail, 2005) onder andere naar de mate waarin werkgevers voorzien in maatregelen en beleid ter bevordering van een veilig werkklimaat voor homoseksuele medewerkers. De respondenten (directeuren, medewerkers, leidinggevenden van P&O-afdelingen van 271 bedrijven en instellingen) gaven aan zich bijna allemaal verplicht te voelen om homoseksuelen een veilig werkklimaat te bieden. Deze principes vertalen zich echter niet altijd naar de dagelijkse praktijk: maar liefst tien procent van de organisaties meent dat 'pesterijen het beste te vermijden zijn door niet openlijk uit te komen voor de eigen homoseksuele gerichtheid' (Hermanussen & Serail, 2005, 129). Het inschatten van eigen kwetsbaarheid, van de heersende bedrijfscultuur en van de reacties van collega's noemen de respondenten cruciaal. Waar het misgaat, wijten de respondenten dit opvallend vaak aan een gebrekkige taxatie van de homoseksuelen (m/v) zelf en minder aan de bedrijfscultuur of het gebrekkige instrumentarium dat de werknemers ter beschikking staat.

Toch is er een groeiend instrumentarium om discriminatie en onheuse bejegening van homomannen en lesbovrouwen op de werkvloer tegen te gaan. Uit de literatuur blijkt dat er niet alleen formele instrumenten zijn om mensen te beschermen tegen ongewenst gedrag (vertrouwenspersonen, gedragscodes, klachtenregelingen, afspraken over integer gedrag en afspraken over een discriminatievrije bedrijfscultuur), maar ook informelere benaderingen als het stimuleren van netwerkvorming van betrokkenen en het organiseren van borrels voor homoseksuelen m/v. Daarnaast is de rol van leidinggevenden in de vigerende bedrijfscultuur cruciaal (Hermanussen & Serail, 2005; Keuzenkamp et al., 2006). Ten slotte kan ook het formuleren en uitdragen van diversiteitsbeleid bijdragen aan het tegengaan van ongewenst gedrag.

Er is nog veel onduidelijkheid over de werkelijke effectiviteit van al deze maatregelen. Grotere bedrijven en de non-profitsector hebben de meeste ervaring, maar hun ervaringen zijn niet systematisch op effectiviteit onderzocht.

4.1 *Veelbelovende oplossingen op maat*

De homolesbische groep van de ABVAKABO benadrukt steeds dat welke oplossing je ook kiest, het belangrijk is dat het een strategie is die rekening houdt met de fase waarin het betreffende bedrijf verkeert. De ABVAKABO onderscheidt vijf fasen waarin een bedrijf zich qua 'homo/lesbische emancipatie' kan bevinden: de kleurenblinde fase, de imagofase, de aandacht fase, de bewustwordingsfase en de monitoringfase (Fasemodel om homovriendelijkheid van de organisatie te bepalen, ABVAKABO FNV).

In de kleurenblinde fase (1) nemen managers/werkgevers vanzelfsprekend aan dat discriminatie in hun bedrijf niet voorkomt - ze verwijzen daarbij naar de afwezigheid van directe flagrante discriminatie; in de imagofase (2) spreekt een bedrijf zich in gedragscodes en dergelijke openlijk uit tegen discriminatie; in de aandacht fase (3) formuleert het bedrijf papieren beleid om discriminatie tegen te gaan. Pas in de bewustwordingsfase (4) ontdekt het bedrijf dat heteronormaliteit bedekt, subtiel en indirect tot norm verheven is - het zoekt aangrijpingspunten (bijvoorbeeld een klachteninventarisatie) om corrigerend op te kunnen treden, het heeft specifiek beleid ontwikkeld en een aandachtsfunctionaris aangesteld. In de monitoringfase (5) worden de papieren idealen meetbaar gemaakt en is het management bereid om de uitgangpunten te verdedigen en de doelstelling te realiseren, ook al leidt dat tot gefronste wenkbrauwen bij het zittende personeel; de ervaringen van homoseksuelen zijn geen probleem maar een bron om de effectiviteit van het bedrijf te verbeteren. De bedrijven van ons werkvloeronderzoek bevinden zich afhankelijk van de specifieke werkomgeving in fase 2, 3 of 4.

In welke fase een bedrijf zich ook bevindt, iedereen kan een steentje bijdragen aan de oplossing van het probleem van een homo-onvriendelijk werkklimaat, zo blijkt uit de literatuur. Werkgevers, werknemers, vakbondsmensen en -organisaties, non-gouvernementele organisaties (NGO's) en directe collega's, allemaal kunnen ze een belangrijke rol spelen. De auteurs van de Europese brochure: Straight Talk uit 2003 hebben recente praktische tips op een rijtje gezet. Straight talk is het resultaat van een samenwerking tussen Nederland (lerarenproject), Zweden (onder andere een zorg-project) en Finland.

Wat kunnen werkorganisaties concreet doen?

Straight Talk laat helder zien wat een ieder kan doen om een homopositieve werkvloer te bevorderen. Ten eerste kunnen bedrijven duidelijke regels en richtlijnen opstellen voor een open klimaat op de werkplek; ten tweede kunnen bedrijven hun personeel scholen en trainen in diversiteit, en ten derde kunnen ze homonetwerken op de werkplek faciliteren. Daarnaast kunnen zij zorgen voor veilige zones: door bijvoorbeeld een regenboogsymbool op zijn/of haar deur te hangen geeft een personeelsfunctionaris of vertrouwenspersoon aan dat er ruimte is voor de homoseksuele collega. Door een bloemetje te sturen naar de lesbische moeder die niet gebaard heeft maar wel ouder is geworden, geeft de organisatie aan betrokken te zijn bij het nieuwe lesbische gezinsleven. Organisaties dienen ook iets te laten: homoseksuelen (m/v) moeten niet aangezet worden tot coming out op de werkvloer, ook al lijkt dat misschien op het eerste gezicht de beste strategie.

Ook collega's moeten terughoudend zijn bij een eventuele coming out. 'Vraag de desbetreffende collega of hij/zij wil dat u het voor zich houdt' is de praktische tip in dit geval. Verder worden collega's opgeroepen om iets te zeggen van kwetsende grappen; in voorkomende gevallen neutraal te informeren naar een partner (en niet naar je man of je vrouw); en als de betrokkene iets aan verbetering van het klimaat wil doen, 'werp je dan op als medestander.'

Vakbonden dienen hun kennis van de materie te vergroten, bij eigen campagnes het homo-lesboperspectief in de gaten te houden en actieve inbreng door lesbo- en homovakbondsleden te stimuleren. Over en weer kunnen de vakbonden en haar leden elkaar adviseren in deze homobejegeningsskwesties.

Wat levert het op?

Vooraf internationale publicaties laten de opbrengsten van een homo-inclusief beleid zien (Winfeld & Spielman, 2001; Sullivan (ed.), 2004; Straight Talk, 2003). 'Diversity in the workplace' is daarbij het sleutelbegrip: wie aan diversity doet, haalt meer uit zijn personeel omdat het zich prettiger voelt en daarom productiever is. Doen aan diversity verhoogt over het algemeen het marktaandeel en de inkomsten van het bedrijf (Winfeld & Spielman, 2001). Kortom homo-inclusief diversiteitsbeleid is niet alleen van sociaal, maar ook nog eens van economisch belang, zo benadrukken de publicaties. De rol van NGO's en vakbondsmensen is in Amerikaanse literatuur minder belangrijk dan in Europese literatuur. In de Verenigde Staten is 'inclusion of sexual orientation' vooral een 'corporate responsibility' (Winfeld & Spielman, 2001, 59-82; Sullivan (ed.), 2004, 55-75).

De aanbevelingen van *Straight Talk* zijn nog maar ten dele doorgedrongen tot de Nederlandse werkvloer. Zo wordt er hier en daar gewerkt aan:

- een organisatiebreed gedragen diversiteitsbeleid;
- een opener houding van leidinggevend en signaalfunctionarissen;
- de opzet van homo-lesbische bedrijfsnetwerken.

We zullen deze als veelbelovend te boek staande strategieën hierna kort bepreken en becommentariëren met de resultaten van ons eigen onderzoek in handen. Maar eerst volgt naar aanleiding van ons onderzoek op de werkvloer (hoofdstuk 3) een korte bespreking van de effectiviteit van het tot nu toe gehanteerde instrumentarium.

Het oude instrumentarium werkt onvoldoende

Het oude instrumentarium dat behulpzaam zou kunnen zijn bij het signaleren van discriminatie en alledaags onbehagen bestaat uit klachtencommissies, vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, bedrijfsartsen, functioneringsgesprekken met leidinggevend en medewerkerstevredenheid, betrokkenheid en motivatieonderzoeken (MTBO's). Het probleem met dit instrumentarium is echter dat het over het algemeen niet goed werkt om bejegeningproblemen van homoseksuelen (m/v) te signaleren, laat staan ze op te lossen. De verklaringen daarvoor zijn divers. Ten eerste bereikt dit instrumentarium maar een beperkt deel van het personeel bij bedrijven en instellingen. Op een aantal werkvloeren is überhaupt veel te weinig ruimte om zaken in verband met bejegening (ervaringen, observaties, problemen, discriminatie maar ook werkplezier) aan de orde te stellen.

Ten tweede zijn de instrumenten er niet op gericht om klachten van deze groep te inventariseren, noch worden signaalfunctionarissen opgeleid om de eventuele problemen van homoseksuelen en lesbovrouwen te herkennen. Per bedrijf of werkomgeving is er veel te weinig bekend over bejegeningproblemen in verband met homoseksualiteit.

En ten derde stellen de meeste homoseksuelen (m/v) zo weinig vertrouwen in de beschikbare wegen, dat zij bij bejegeningproblemen op de werkvloer niet snel aan de bel trekken bij de signaalfunctionarissen. De homoseksuelen en lesbovrouwen die geïnterviewd werden voor Gewoon doen, bewandelen de weg naar de vertrouwenspersoon of leidinggevenden niet wanneer zij met bejegeningproblemen te maken krijgen (Keuzenkamp et al., 2006). 'Pesterijen hadden de respondenten vrijwel nooit gemeld bij een leidinggevende of vertrouwenspersoon.' (ibid., 228-229).

De meeste bedrijven en instellingen zijn zich dat gebrek aan vertrouwen niet bewust. In ons werkvloeronderzoek en het onderzoek van het Instituut voor Arbeidsvraagstukken (IVA), denken de betrokkenen dat er genoeg ruimte is om problemen in verband met homoseksualiteit aan de orde te stellen. Overigens is er bij kleinere bedrijven en bedrijven in de marktsector nog minder ruimte om ongewenst gedrag (of onheuse bejegening) aan de orde te stellen dan bij de overheid en in de non-profit sector (Hermanussen & Serail, 2005).

4.2 *Diversiteitsbeleid*

Diversiteitsbeleid lijkt bij sommige werkgevers in Nederland een toverwoord als het gaat om een goede bejegening van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer. Toch wordt diversiteitsbeleid nog vaak opgevat als een beleid dat vooral gericht is op vrouwen, allochtonen en gehandicapten. De toenmalige COC-voorzitter Frank van Daalen stelde op een symposium over diversiteit in september 2007⁶ dat het bij homoseksualiteit vaak gaat om onzichtbare diversiteit en dat daarom homoseksuelen (m/v) ook weer onzichtbaar raken in het debat en beleid over diversiteitsbeleid. Op het betreffende symposium kwam homoseksualiteit verder inderdaad weinig aan de orde.

Ook bleek dat diversiteitsbeleid alleen op papier weinig zoden aan de dijk zet. De hele organisatie van laag tot hoog dient het te dragen; leidinggevenden en personeelsfunctionarissen moeten het uitdragen. Er zijn instellingen en werkorganisaties waar diversiteitsbeleid werkt, ook voor homoseksuelen en lesbovrouwen. Binnen het onderwijs bijvoorbeeld, zo heeft onderzoek uitgewezen, blijkt de combinatie van een goed diversiteitsbeleid met aandacht voor homoseksualiteit en direct kordaat optreden van leidinggevenden tot effect te hebben dat homoseksuele leraren (m/v) zich prettiger voelen op school en minder last van uitval hebben (De Graaf, 2003). Die gunstige combinatie van beleid en praktijk komt echter weinig voor.

Er zijn meer bedrijven en instellingen waar diversiteitsbeleid meer een kwestie is van P&O-campagnes dan van de werkvloer. Zowel het topmanagement als het personeel draagt diversiteit dan te weinig uit in de onderlinge dagelijkse omgang. Vooral in de sector open-

⁶ Symposium *Het gekleurde plafond*, 27 september 2007 bij Fortis (Utrecht), georganiseerd door Agentschap SZW met medewerking van VNO-NCW, FNV, CNV, MKB, Raad voor het Overheidspersoneel (ROP) en E-Quality.

baar bestuur vermoeden wij veel van dit soort werkomgevingen. Openbaar bestuur maakt op papier nogal wat werk van diversiteitsbeleid, maar in praktijk merken homomannen en lesbovrouwen daar weinig meer van dan een poster die jarenlang bij iemand in de hoek van een kamer hangt. Zo zijn onze homoseksuele respondenten bij de gemeente zeer sceptisch over de gevoerde campagnes en over de opstelling van de top.

De aanwezigheid van een diversiteitsbeleid op papier kan bovendien verluierend werken. In de expertmeeting met het openbaar bestuur gaven meerdere betrokkenen aan het diversiteitsbeleid bij lagere overheden onvoldoende (effectief) te vinden. Toch is juist in deze sector het probleem van onheuse bejegening (of zelfs discriminatie) van homoseksuelen (m/v) op sommige plaatsen in de organisatie relatief groot en heeft de overheid als werkgever over het algemeen geen adequaat beeld van de bejegeningkwesties die in haar organisatie spelen. Daarnaast betekent diversiteitsbeleid op zich nog helemaal niet dat de heteronormativiteit van de bedrijfscultuur daarmee af zou zwakken. Keuzenkamp et al. constateren in Gewoon doen dat ook in bedrijven met diversiteitsbeleid er vaak nog opvallend weinig ruimte is voor allerlei vormen van diversiteit, vooral waar sprake is van 'vrouwelijk' gedrag van mannen ('nichterigheid').

4.3 Een opener houding van leidinggevend en signaalfunctionarissen

De tweede oplossing waar de literatuur veel van verwacht, is een opener en actieve attitude van leidinggevend en signaalfunctionarissen. Hermanussen en Serail legden in 2005 de volgende stelling aan hun respondenten voor: 'Als je weet dat een van je medewerkers homoseksueel is, dien je als leidinggevende extra attent te zijn op mogelijke conflicten.' Een kwart van de werkgevers is het daarmee eens en een kleine twintig procent zegt dat ook daadwerkelijk te doen.

Van leidinggevend en vertrouwenspersonen verwachten de literatuur en de praktijk steeds meer als het gaat om een discriminatievrije werkvloer. Voor werknemers (m/v) is de leidinggevende, als ze durven, immers snel gevonden. Maar vaak kunnen of willen werknemers niet bij de leidinggevende terecht, omdat zij de relatie met de leidinggevende hiermee niet willen belasten, omdat zij niet open willen zijn over deze kwesties tegenover de leidinggevende of, in het slechtste geval, omdat zij bij de leidinggevende geen gehoor verwachten te vinden. Wie de vertrouwenspersoon is in een organisatie is vaak veel minder duidelijk. Het blijkt zeer werkvloergebonden hoeveel vertrouwenspersonen er beschikbaar zijn, hoe bekend wordt gemaakt wie de vertrouwenspersonen zijn en wat hun bereik is. Uit ons werkvloeronderzoek blijkt dat leidinggevend en signaalfunctionarissen op de meeste plaatsen nog wel enige training kunnen gebruiken om een opener houding in de praktijk mogelijk te maken.

Met een actievere attitude doelt de literatuur niet alleen op een alerte houding ten opzichte van homodiscriminerend gedrag, maar ook een opener, minder heteronormatieve houding in de dagelijkse omgang met personeel. Nodig 'partners' uit en geen 'echtgenoten en echtgenotes' voor uitjes met het werk; vraag neutraal wat iemand gedaan heeft het weekend: er zijn tal van voorbeelden te bedenken. Dat maakt het voor homomannen en lesbovrouwen gemak-

kelijker om op het werk uit te komen voor hun homoseksualiteit op het moment dat zij dat verkiezen. De coming out-dwang is in Nederland namelijk vrij groot (zie hoofdstuk 5, 5.3.1).

Extra alertheid onder leidinggeevenden is op het moment vaak onderdeel van een algemeen antipestbeleid. Het is de overheid die de meeste aandacht besteedt aan antipestbeleid; Hermanussen & Serail denken overigens dat dat komt doordat de overheid notoir moeilijke sectoren bevat als de politie, de krijgsmacht en het onderwijs (Hermanussen & Serail, 2005, 131). Maar zoals ons werkvloeronderzoek bij de gemeente laat zien: ook andere mannenomgevingen binnen de overheid verdienen extra aandacht.

Signaalfunctionarissen (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers en arbo-art- sen) dienen, zo laat de literatuur zien, een open en alerte houding uit te stralen. Er lijkt behoefte aan handvatten waarmee genoemde professionals deze alerte en open houding in concreet gedrag kunnen vertalen. Trainingen kunnen daarbij een rol spelen. Alleen het in dienst hebben van signaalfunctionarissen is in elk geval niet voldoende. Ook uit eerder onderzoek is gebleken dat de houding van vertrouwenspersonen over het algemeen niet zo uitnodigend is (Derksen, 1992). Hoewel homoseksualiteit volgens de respondenten van Derksen regelmatig aanleiding gaf tot conflicten en spanningen op het werk, was dat volgens de vertrouwenspersonen toen geen gevolg van discriminatie of systematisch onderscheid. De oorzaak lag in situatie- of persoonsgebonden factoren. Dit is een interpretatie waar homomannen en lesbovrouwen die last hebben van onheuse bejegening op de werkvloer wel vaker mee te maken krijgen (blaming the victim). In ons onderzoek zijn we dat minder tegengekomen; dat komt waarschijnlijk doordat in de werkomgevingen waar wij onderzoek hebben gedaan homoseksuelen (m/v) zeer terughoudend waren in het melden van klachten.

4.4 *Netwerken en steun van collega's*

De derde oplossing waar de literatuur hoge verwachtingen van heeft, is de opzet van homo-lesbische bedrijfsnetwerken. De aanname daarbij is, dat netwerken een vertrouwde werksfeer en daarmee onderlinge steun van collega's bevorderen. Geef mensen de tijd en ruimte om sociale relaties met (al dan niet gelijkgestemde) collega's aan te gaan, is het advies van de auteurs. Voor een prettig werkklimaat lijkt het namelijk veel uit te maken of er onderlinge steun is of niet. Waar die steun er niet is, voelen homoseksuele medewerkers (m/v) zich in de steek gelaten en melden zij zich eerder ziek (Keuzenkamp et al., 2006; Bos en Sandfort, 1998).

Een aantal grote bedrijven (meestal banken, waaronder IBM, ING en ABN AMRO) heeft binnen hun bedrijf een zogenaamd GLBT-netwerk opgericht (Gay-Lesbian-Bisexual-Transgender-network). Netwerkvorming - liefst informeel - onder homo's en lesbo's onderling kan inderdaad een belangrijk instrument zijn in de signalering en oplossing van onbehagen en onheuse bejegening op de werkvloer. Wanneer geconfronteerd met problemen voelt de betrokken man of vrouw zich minder alleen staan en kan hij of zij overleggen over de te volgen strategie.

Bij het bedrijf dat wij onderzochten had dit netwerk tot op heden echter (nog) weinig concrete betekenis als het gaat om onderling contact over of het aan de orde stellen van bejegeningproblematiek. Pas toen wij vroegen naar de bejegeningservaringen op de werkvloer, kwamen deze als zodanig in de vergadering van het netwerk aan de orde. Het verdient wellicht aanbeveling om ook voor de GLBT-networks handvatten te ontwikkelen om alledaagse bejegening aan de orde te stellen in het bedrijf.

4.5 *Wat kan de Commissie Gelijke Behandeling doen? Aanbevelingen*

De meeste van de hierboven beschreven oplossingen en opties zijn primair de verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers. De Gay Straight Alliantie - die FNV en Company Pride Platform in 2008 sloten - is in dit kader een goede stap: het doel van de alliantie is om 'de acceptatie van homoseksuelen, lesbiennes, biseksuelen en transgenders op de werkvloer te verbeteren'. Zoals bij alle bejegeningkwesties op de werkvloer zijn werkgevers en werknemers de eerst aangewezen partijen om onheuse bejegening en alledaags onbehagen op de werkvloer te signaleren, te inventariseren, te voorkomen en op te lossen. Dat neemt niet weg dat (ook) de Commissie Gelijke Behandeling met ons onderzoek in handen gericht stimulerend zou kunnen optreden. Het werk van de CGB was geen onderdeel van onze onderzoeksopdracht, toch willen wij hierbij tot slot enkele algemene aanbevelingen doen.

1. Contact met de Gay Straight Alliantie ligt voor de hand en lijkt ons aan te bevelen: over oplossingen maar ook over de problematiek en de (geringe) melding daarvan bij de CGB. Tot op heden kregen belangenorganisaties van homoseksuelen (m/v) meer meldingen van onheuse bejegening en alledaags onbehagen op de werkvloer binnen dan de CGB. Regelmatig contact met de belangenorganisaties lijkt ons van belang. Tijdens ons onderzoek bleek dat de traditionele belangenorganisaties relatief weinig fiducia in de effectiviteit van uitspraken van de CGB op onderhavig terrein hebben (maar ook een weinig adequaat beeld van wat de Commissie doet en vermag!). Meer bekendheid met (het werk van) de CGB bij homoseksuele werknemers (m/v) lijkt ons ook aanbevelingswaardig. Via contact met organisaties als het COC, Schorer en de Gay Straight Alliantie kunnen de mogelijkheden van de CGB onder de aandacht gebracht worden.

2. Daarnaast kan de CGB pleiten voor de verzameling van meer en betere kwantitatieve gegevens over bejegeningkwesties op de werkvloer, per grond in het algemeen, en in verband met seksuele geaardheid of voorkeur in het bijzonder. Bij het verzamelen van statistisch materiaal op het terrein van arbeid en arbeidsbeleving kan de Commissie aandringen op grootschalige anonieme surveys rond arbeid en seksuele voorkeur. De jaarlijkse Nationale enquête arbeidsomstandigheden van het CBS zou kunnen worden uitgebreid met een vraag als: 'Ervaart u discriminatie dan wel onheuse bejegening naar seksuele geaardheid of voorkeur in uw werksfeer?' ...Nu is de vraag in deze enquête: 'Komt er op uw werk discriminatie voor naar seksuele geaardheid of voorkeur?' en kan de respondent in de antwoorden kiezen voor nee, soms, en regelmatig).

Ook op bedrijfsniveau is er behoefte aan dit soort gegevens. Veel bedrijven komen niet verder dan de 'kleurenblinde' of de 'imago'-fase, zonder werkelijk zicht te hebben op wat er aan bejegeningkwesties in verband met seksuele voorkeur speelt op hun werkvloer(en).

3. Tot slot zou het van belang kunnen zijn om de score op dit soort vragen over bejegening en seksuele voorkeur in de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* van het CBS te gaan volgen. Met de resultaten daarvan zou de CGB (in samenwerking met andere partijen) gerichte voorlichting kunnen ontwikkelen voor de hoogst scorende sectoren.

Ook zou de CGB (in samenwerking met andere partijen) in de hoogst scorende sectoren het instrumentarium ter bestrijding van discriminatie en onheuse bejegening bekend(er) kunnen maken. Daarbij denken wij aan inventarisaties van bejegening, werksfeer en werkbeleving op bedrijfsniveau (in medewerkersbetrokkenheid- en -motivatieonderzoeken gerichte vragen opnemen), de instelling van een bedrijfsombudsvrouw en trainingen voor leidinggevenden en vertrouwenspersonen.

5 *Literatuurstudie: ZO! is het op de werkvloer*

5.1 *Inleiding*

Dit hoofdstuk is een seksspecifieke analyse van de Nederlandse literatuur tot 2008 over de bejegening van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer. In paragraaf 2 van deze literatuurstudie gaan we in op de beschikbare kwantitatieve gegevens. In paragraaf 3 bespreken we het kwalitatieve materiaal dat gepubliceerd is over dit thema - eerst algemeen en daarna per recent beschreven bedrijfstak. In paragraaf 4 vatten we samen hoe het volgens de recente literatuur voor lesbovrouwen en homomannen op de werkvloer is: we zetten daar ook de belangrijkste bevindingen over de verschillende ervaringen van homomannen en lesbovrouwen op een rijtje.

We concentreren ons op de Nederlandse context. Verwijzingen naar etniciteit zijn, voor zover beschikbaar, in deze literatuuranalyse opgenomen. Verwijzingen naar de overeenkomsten en verschillen met andere landen zijn er nauwelijks, simpelweg omdat de bronnen daartoe ontbreken. Algemeen bekend is dat Nederland vooroploopt in de wereld als het gaat om gelijkberechtiging van hetero- en homoseksuelen en als het gaat om acceptatie van homoseksualiteit (Keuzenkamp et al., 29-32), maar relevante gegevens over de werkvloer worden internationaal niet verzameld.

In Nederland hebben het COC, de Rutgers Nisso Groep, het SCP, onderzoeksinstituten, diverse vakbonden en journalisten, en de voormalige afdeling Homostudies van de Universiteit Utrecht gepubliceerd over homoseksualiteit en de werkvloer. Die literatuur is opnieuw bestudeerd vanuit seksspecifiek perspectief en met de focus op omvang, aard, beleving en gevonden oplossingen van de problemen rond discriminatie op de werkvloer naar seksuele voorkeur. In de loop van het onderzoek bleek dat niet zozeer flagrante discriminatie, maar onheuse bejegening en onbehagen met de bedrijfscultuur op de werkvloer een rol speelden.

Via Picarta, de catalogi van Ihlia/Homodok en het Internationaal Informatiecentrum en Archief voor de Vrouwenbeweging (IIAV) en internet, is de rest van de relevante literatuur verzameld. De bejegening van homoseksuelen (m/v) op de werkvloer staat niet los van de algemene maatschappelijke acceptatie van homoseksualiteit. Onder andere daarom is het recente Nederlandse sleutelwerk over die acceptatie *Gewoon doen. Acceptatie van homoseksualiteit in Nederland* (Keuzenkamp et al., 2006) prominent aanwezig in deze literatuurstudie.

In hoofdstuk 2 -bij de resultaten - van dit rapport is de belangrijkste literatuur al op hoofdlijnen geïntroduceerd. Daar lieten we zien dat Henny Bos en Theo Sandfort in 1998 niet alleen signaleerden dat de werkbeleving van homoseksuele werknemers statistisch gezien negatiever was dan die van heteroseksuele werknemers, maar ook dat lesbische vrouwen op het werk over het algemeen meer problemen ondervonden dan homomannen: lesbovrouwen leden veel vaker onder een slechte verstandhouding met collega's en chefs. Deze laatste conclusie staat op gespannen voet met de bevindingen van Saskia Keuzenkamp, Davis Bos, Jan Willem Duyvendak en Gert Hekma bijna tien jaar later. Ook zij concluderen dat de werkomgeving voor homo's en lesbiennes verre van ideaal is, maar zij stellen juist dat homomannen meer problemen lijken te ervaren dan lesbovrouwen (Keuzenkamp et al., 2006, 234-235). 'Homoseksuele mannen', zo stellen zij, 'vormen een bedreiging voor de masculiene dominantie in de samenleving en kunnen daardoor op meer afkeuring van heteromannen rekenen' (p. 234). Vooral 'nichterige' mannen hebben het daarom moeilijk op de werkvloer. In verband met de genderfocus van dit onderzoek in opdracht van de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) intrigeert dit verschil in bevindingen over de ervaringen van lesbovrouwen en homomannen. We willen dit hoofdstuk dan ook beginnen met een aantal mogelijke verklaringen voor dit verschil.

Verschillende ervaringen van lesbovrouwen en homomannen: de sector doet ertoe

Ten eerste is het mogelijk dat de bejegening en de positie van lesbische vrouwen op de werkvloer het afgelopen decennium in het algemeen zijn verbeterd, terwijl de bejegening en positie van homomannen op de werkvloer zijn verslechterd. Lesbovrouwen waarderen de ontwikkelingen van de laatste jaren over het algemeen inderdaad ietsje beter dan homomannen (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 180). Wellicht beïnvloedt dat ook hun ervaring op de werkvloer.

Daarnaast is het mogelijk dat het verschil in bevindingen terug te voeren is op een verschil in onderzoeksaanpak. Vooral het verschil tussen een aselechte steekproefsgewijze homo-hetero-vergelijking (Bos & Sandfort, 1998) versus een focus op homo-ervaringen van geïnterviewden die zichzelf hebben aangemeld (Keuzenkamp et al., 2006), springt hier in het oog. Saillant detail is dat toen Bos en Sandfort voor hun tweede onderzoek, *De prijs die ik betaal* (1999), de tweede methode volgden - zij enquêteerden toen 174 homo- en lesbische leden van de ABVAKABO - zij ook vonden dat 59% van de onderzochte mannen en 42% van de vrouwen 'negatieve ervaringen op het werk had naar aanleiding van de eigen homoseksualiteit' (Bos & Sandfort, 1999). Zij kwamen met zelf aangemelde respondenten toen dus net als Keuzenkamp et al. tot de conclusie dat mannen het moeilijker hadden op de werkvloer dan vrouwen. Het lijkt erop dat mannen op uitnodiging eerder hun verhaal vertellen, klagen of over problemen spreken dan vrouwen. Mannen lijken assertiever in het zelf aan de orde stellen van homonegativiteit dan vrouwen.

Maar ook de themagevoeligheid van de onderzoekers zou hier een rol kunnen spelen: bij Bos en Sandfort is sekseverschil een expliciete onderzoeksvraag; Keuzenkamp et al. concentreren zich meer op etniciteit en minder op sekseverschil, bovendien hebben zij meer mannen dan vrouwen geïnterviewd.

De belangrijkste verklaring voor de uiteenlopende bevindingen is volgens ons tot slot dat de onderzoeken hebben plaatsgevonden in verschillende sectoren: lage overheid (gemeenten) en ziekenhuizen bij Bos en Sandfort, tegenover horeca, bank- en verzekeringswezen en krijgsmacht bij Keuzenkamp et al. Zowel Bos & Sandfort als de vier samenstellers van *Gewoon doen* benadrukken de sectorgebondenheid van ervaring, beleving en bejegening en het belang van de 'cultuur van de organisatie', ook wel de bedrijfscultuur genoemd (Bos & Sandfort, 1998, samenvatting). Ervaringen en positie van enerzijds homoseksuele mannen en anderzijds lesbische vrouwen verschillen van elkaar en variëren per sector, zo laten de wetenschappers zien.

In de media komen deze genuanceerde resultaten nogal veralgemeniseerd terug. Een journalistieke titel als 'Roze stress. Homoseksualiteit nog steeds een probleem op het werk' is naar aanleiding van dit soort onderzoek nog steeds geen uitzondering. In de politiek is de sectorgebondenheid wel doorgedrongen, zoals de *Nota homo-emancipatiebeleid* van het kabinet in 2001 liet zien (Nota homo-emancipatiebeleid, 2001, T.K. 2000-2001).

Het lijkt erop dat sectoren die meer als 'mannelijk' te boek staan vooral vijandig tegenover homomannen staan. Een citaat uit *Gewoon doen*:

'Over het algemeen lijkt Defensie eerder 'lesbischvriendelijk' dan homovriendelijk. Het lijkt erop dat in de 'mannelijke sectoren' niet zozeer homoseksualiteit als wel 'vrouwelijkheid' van homoseksuele mannen en heteroseksuele vrouwen diskwalificerend werkt en ten grondslag ligt aan uitingen van discriminatie in de masculiene wereld van de krijgsmacht' (218).

Aan de zogenaamde 'vrouwelijke sectoren' als de zorg besteedt *Gewoon doen* minder aandacht. Bij velen leeft het idee dat die sectoren 'homovriendelijker' zijn. Bos en Sandfort laten zien dat dit in elk geval niet voor beide seksen geldt (Bos & Sandfort, 1998). Het is de vraag of de 'potteuze uitstraling' van lesbische vrouwen daar een groter probleem vormt dan de 'nichterigheid' van homoseksuele mannen (die het overigens zeer naar hun zin hadden in het ziekenhuiswezen en iets minder bij de gemeenten). Aan deze overweging zullen we meer aandacht besteden in de rest van dit hoofdstuk.

5.2 *Cijfers over bejegening en seksuele voorkeur*

Cijfers van de Commissie Gelijke Behandeling zelf

Bij de Commissie Gelijke Behandeling komen op dit moment relatief weinig zaken binnen waarin onderscheid vanwege seksuele voorkeur - al dan niet in relatie tot andere gronden - expliciet een rol speelt. Dat is eigenlijk al jaren zo. Voor dit onderzoek zijn (de commentaren op) de oordelen vanaf 1999 doorgespit en daaruit blijkt dat het gemiddelde aantal oordelen die betrekking hebben op 'hetero- of homoseksuele gerichtheid' ongeveer vijf per jaar is; in 1999 vijf op een totaal van 112 beoordeelde zaken, in 2006 zeven op een totaal van 261 zaken (Waaldijk & Hendriks, 1999; Hendriks & Waaldijk, 2000; Waaldijk, 2001; Waaldijk, 2002; Waaldijk, 2003; Waaldijk, 2004; Waaldijk, 2005; Strijkers, 2006).

Het totale aantal beoordelingen is de afgelopen zeven jaar gegroeid (van ongeveer 100 naar ongeveer 250 zaken per jaar), maar het aantal voor dit onderzoek relevante beoor-

deelde zaken groeide niet; ook niet toen in 2004 de EG-implementatiewet AWGB in werking trad die intimidatie bij arbeidsomstandigheden expliciet verbood. Van de zaken die de CGB 'kennelijk ongegrond' of 'niet ontvankelijk' verklaart, zijn er bijna geen over arbeid en seksuele voorkeur.

Bij de schaarse zaken die de afgelopen jaren beoordeeld zijn door de Commissie, zit een enkele heterozaak; het gros betreft onderscheid vanwege homoseksuele voorkeur. De meeste zaken brengen mannen aan; en in minder dan de helft van de gevallen gaat het om eventuele discriminatie bij arbeid. Nota bene: bij de zaken die de Commissie behandelt op alle andere gronden (handicap, afkomst, geslacht, geloofsovertuiging, leeftijd en ras) gaan de meeste klachten over rechtspositionele kwesties. Bij de klachten over ongelijke behandeling op basis van seksuele voorkeur valt op dat zaken over onderscheid in arbeidsvoorwaarden (meeverzekeren partner, partner OV-kaart, recht op pensioen) vaker voorkomen dan zaken in verband met dagelijkse bejegening op de werkvloer (roddelen, pesten, uitsluiten). Tussen 2000 en 2007 dienden er tien werkgerelateerde homozaken bij de CGB; onheuse bejegening kwam er alleen in voor in combinatie met ontslag of sollicitatie.⁷

De Commissie onderhoudt ook een telefoon- en een maildienst, waar mensen met vragen om informatie en met klachten kunnen komen. Het aantal vragen bij deze diensten in verband met arbeid en seksuele voorkeur is iets groter per jaar dan het aantal beoordeelde zaken, maar op het totale aantal klachten en vragen is deze categorie ook zeer gering. En ook hier ziet de betrokken medewerker geen stijging van het aantal gevallen de laatste jaren, ondanks de groeiende media-aandacht. Bij de mailers over seksuele voorkeur lijken de mannen in de meerderheid; bij de bellers is het op het oog half om half.

Bij de mail- en telefoondienst zijn er wat meer klachten die niet direct met de klager zelf te maken hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om een krantenbericht waarin staat dat een homoseksuele predikant in een bepaalde gemeente niet meer voor mag gaan, trouwambtenaren die weigeren een homohuwelijk te sluiten, een discriminerende tekst in een brochure van de Jehova's getuigen of het feit dat de koran homoseksualiteit afkeurt. De klager windt zich erover op en wil het onder de aandacht brengen, maar wordt zelf niet direct benadeeld.

Een eerste blik op de literatuur leert dat onderscheid op grond van seksuele voorkeur, op de werkvloer en elders, vaker voorkomt dan het materiaal van de CGB doet vermoeden. Hoewel de cijfers niet voor het opscheppen liggen - noch over het algemene klimaat, noch over het klimaat op de werkvloer - en hoewel ze niet altijd tot eenduidige conclusies leiden, kunnen we die conclusie toch al trekken. Wij bespreken hier eerst de algemene cijfers ('aanvaarding in de algemene zin' heet dat in *Gewoon doen*) en daarna de beschikbare gegevens over de werkvloer.

Algemeen: homoseksualiteit in Nederland

In Nederland is vijf (m) à zes procent (v) van de bevolking homoseksueel in aantrekking, gedrag en zelfbenoeming. Vervallen de twee laatste kwalificaties, dan komt men voor mannen

| ⁷ Over de rol van homoseksualiteit in selectieprocedures zie Hermanussen & Serail, 2005, 132-135.

uit op een percentage van 10% en voor vrouwen op een percentage van 17% (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006). Door een eventuele zaak bij de CGB voor te leggen benoemt de betrokkene zichzelf (opnieuw), en kiest deze (opnieuw?) voor een relatief openbare coming out. Het is bij de geringe cijfers van de CGB goed om in het achterhoofd te houden dat zeker de helft van de mensen die zich aangetrokken voelen tot hetzelfde geslacht, zichzelf niet zo benoemt, laat staan dat dat deel zit te wachten op een openbare coming out via de CGB.

Wanneer je zelfbenoemde homoseksuelen vraagt wie er op de hoogte zijn van hun seksuele oriëntatie, geeft 78% van de homorespondenten aan dat 'de meeste collega's, klasgenoten en/of medestudenten' ervan weten. Van de lesborespondenten geeft 83% aan dat deze categorie op de hoogte is (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 176).

De psychische gezondheid van zelfbenoemde homo- hetero- en biseksuelen in Nederland verschilt niet. Bij vrouwen worden er ook geen verschillen geconstateerd in lichamelijke gezondheid tussen lesbo's en hetero's. Bij mannen wel: homomannen hebben vaker last van hoofdpijn, moeheid en slapeloosheid dan heteromannen (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 185-186).

Diverse wetenschappers pleiten voor surveys met daarin structureel vragen naar de seksuele voorkeur van de respondent (Keuzenkamp et al., 2006; Schriemer, 2006). Ook bevolkings-enquêtes zouden structureel vragen in moeten bouwen over houding ten aanzien van seksuele voorkeur. Dit alles zou de onzichtbaarheid van homoseksuelen (m/v) verkleinen en de vergelijkbaarheid van thema's over een langere periode vergroten.

Houding ten aanzien van homoseksuelen m/v

In Nederland wordt de bevolking regelmatig ondervraagd over aanvaarding van homoseksualiteit in algemene zin, over de toekenning van gelijke rechten en over (anti)discriminatie.

Uit bevolkingsonderzoek blijkt dat tegenwoordig 90 à 95% van de Nederlandse bevolking homoseksualiteit als bestaanswijze accepteert (Keuzenkamp et al., 2006, 224). Bij de etnische groepen liggen de acceptatiepercentages als volgt: 60% van de Turken, 64% van de Marokkanen, 77% van de Antillianen en 88% van de Surinamers in Nederland accepteert homoseksualiteit (ibid., 233).

Wanneer mensen specifiekere vragen voorgelegd krijgen daalt het acceptatiepercentage. Op de vraag 'Hoe zou u het vinden als uw zoon of dochter zou samenwonen met een partner van hetzelfde geslacht?' gaf 12% van de respondenten in 2000 aan dat onaanvaardbaar te vinden (Keuzenkamp et al., 2006, 229). Zes procent van de Nederlandse bevolking vindt het bezwaarlijk om homoseksuele burens te hebben (230) en zoenen in het openbaar, vooral door mannen, krijgt de hoogste afkeuringcijfers: als twee mannen dit doen vindt 41% dat aanstootgevend, als twee vrouwen dat doen stuit dat bij 31% op bezwaren, terwijl slechts 8% van de bevolking een in het openbaar zoenende man en vrouw afkeurt (Keuzenkamp et al., 2006, 230).

Deze specifiekere cijfers kunnen we moeilijk naar andere regionen van de maatschappij - zoals de werkvloer - extrapoleren. Elke omgeving lijkt z'n eigen resultaten te genereren. Er is in Nederland weinig onderzoek naar de manier waarop mensen reageren op homoseksuelen in hun naaste omgeving (waartoe je ook collega's kunt rekenen), zo concluderen Keuzenkamp et al. (224). De enquête *Seksuele Gezondheid in Nederland* lijkt een uitzondering. Deze sig-

naleert onder meer dat naaste omgeving aanvankelijk vaak negatief reageert wanneer bekend wordt dat een familielid of collega homoseksueel is. Religie en etniciteit spelen daarbij een belangrijke rol (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006). De negatieve reactie kan later omslaan in een welwillender of uitgesproken ondersteunende houding (Keuzenkamp et al., 2006, 230).

Keuzenkamp et al. (2006) voerden een multivariate regressieanalyse uit op gegevens uit het Socon-bestand⁸ om te onderzoeken welke variabele het grootste effect heeft op de houding ten aanzien van homoseksualiteit. Daaruit blijkt dat mannen in het algemeen homofober zijn dan vrouwen. Daaruit blijkt ook dat jongeren en ouderen (50-plussers) homofober zijn dan 18-49 jarigen. Ook scoren lager opgeleiden negatiever op deze schaal dan hoger opgeleiden. De grootste voorspellende factor blijkt religiositeit te zijn (43).

De samenstellers van *Gewoon doen* signaleren opvallend weinig onderzoek naar gedrag tegenover homoseksuelen (Keuzenkamp et al., 2006, 223). Ook naar de houding tegenover homoseksualiteit in de openbaarheid (ibid., 224) -waartoe je ook de werkomgeving zou kunnen rekenen- is weinig onderzoek gedaan. Samen met het gebrek aan onderzoek naar de manier waarop mensen omgaan met homoseksualiteit in hun naaste omgeving, maakt dat het in kaart brengen van het probleem dat de CGB uitgezocht wil hebben niet eenvoudig.

Ervaringen van homoseksuelen (m/v)

Over de ervaring van homonegatieve reacties weten we alleen iets via homomannen en lesbovrouwen zelf. Rita Schriemer deed in 2006 onderzoek in Rotterdam onder driehonderd 'hobebi's' (homo's, lesbiennes en biseksuelen). Zij verspreidde een internetenquête over 'veiligheidsbeleving' en recente 'discriminatie-ervaringen'. In *Roze (on)zichtbaar in Rotterdam* (2006) zijn de resultaten gepubliceerd. Dertig procent van de geënquêteerden zegt geen enkele ervaring te hebben met discriminatie (Schriemer, 2006, 3). Toch zijn de problemen niet gering (ibid., 4).

De enquête *Seksuele Gezondheid in Nederland* meldt dat in heel Nederland drie kwart van de mannen en vier vijfde van de vrouwen wel eens met homonegatieve reacties te maken heeft gehad. Bij een kwart van de mannen kwam dat vaker voor, en bij een vijfde van de vrouwen ook (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 177). De helft van alle geënquêteerde homoseksuelen (m/v) heeft het afgelopen jaar een negatieve ervaring gehad (Keuzenkamp et al., 2006, 228).

Negatieve reacties op homoseksualiteit komen volgens de geënquêteerden vooral van onbekenden op straat en in uitgaansgelegenheden, maar ook van familieleden, vrienden, kennissen en collega's (Keuzenkamp et al., 2006, 228). Bij de categorie 'collega's, medestudenten en klasgenoten' meldt een kwart van de ondervraagden dat die categorie inderdaad wel eens homonegatief reageert, vrouwen vinden dat iets minder vaak dan mannen (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 178). Op de vraag of 'anderen op het werk' (zoals collega's van andere afdelingen) homonegatieve reacties geven, antwoordde 7% van de mannen en 14% van de lesbovrouwen bevestigend (ibid., 178). Dat is een opmerkelijk verschil.

⁸ Dit is periodiek onderzoek van het ITS naar sociaal-culturele veranderingen in Nederland onder personen van 18-70 jaar. De tekst van *Gewoon doen* benoemt niet om welk type respondenten het gaat, maar wij nemen aan dat in dit databestand zowel homo- als heteroseksuelen zijn vertegenwoordigd. Het betreft een steekproef van 2305 personen.

Lesbovrouwen hebben last van andersoortige homonegativiteit dan homomannen. In de survey over *Seksuele gezondheid in Nederland* zeggen vrouwen meer last te hebben van openlijke afkeuring (28% v tegenover 12% m); vrouwen hebben iets minder last van schelden (v 37% en m 43%); en vrouwen hebben meer last van ontwijken en negeren (v 12% en m 5%); op onbegrip en niet serieus genomen worden scoren vrouwen 13% en mannen 0%. Vrouwen hebben veel meer last van seksuele opmerkingen en roddelen (beide 7,4%), terwijl mannen daar wederom 0% op scoren (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 178). Een vergelijking met heterovrouwen en met heteromannen maakte deze studie niet.

Homomannen hebben in de openbare ruimte veel meer dan homovrouwen te maken met homonegativiteit (Keuzenkamp et al., 2006, 231).

Van de 174 homoseksuele respondenten verbonden aan de ABVAKABO zei in 1999 71% van de mannen in hun vorige baan 'vervelende gebeurtenissen te hebben meegemaakt in verband met hun seksuele voorkeur'; 53% van de vrouwen zei dat (Bos & Sandfort, 1999, 17). Zij gaven aan dat het dan ging om roddelen, afwijzing van voorstellen en belachelijkmakerij. Dit zijn hoge percentages die in later onderzoek niet meer zijn gevonden.

Roze (on)zichtbaar in Rotterdam (Schriemer, 2006) kwam in 2006 misschien een beetje in de buurt van deze resultaten, maar de 300 'holebi's' die deelnamen aan deze internetenquête kwamen toch op 'slechts' 32% van de lesbovrouwen en 21% van de homomannen die aangaven gediscrimineerd te zijn op het werk (Schriemer, 2006, 21). Nog steeds verontrustende resultaten, maar in ieder geval ruim onder de helft van de bevroegde populatie. Een kwart van alle respondenten in Rotterdam gaf aan zich in het afgelopen jaar gediscrimineerd te voelen op het werk (ibid., 5); bij degenen die lesgeven gaf zelfs een derde dat te kennen (ibid., 4). Dertien deelnemers aan deze enquête hadden te maken met agressief gedrag en/of geweld dat verband hield met hun seksuele voorkeur (ibid.).

Algemener surveys bevestigen het dramatisch beeld niet, of in ieder geval maar ten dele. 'Slechts' 10% van de geënquêteerden voor *Seksuele Gezondheid in Nederland* zegt het afgelopen jaar op hun werk te maken hebben gehad met negatieve reacties vanwege homoseksualiteit (Keuzenkamp et al., 2006, 228). Hoe we dit grote verschil tussen algemener select onderzoek en onderzoek met een focus op homo-ervaringen van een selecte groep precies moeten interpreteren of verklaren weten we niet. Feit is dat er een groot verschil in bevindingen is en dat dat verschil op zijn beurt weer reliëf krijgt door onderzoek naar aanpalende thema's, zoals dat van het CBS en het Instituut voor Arbeidsvraagstukken (IVA).

Het klimaat op de werkvloer

Hermanussen & Serail, het IVA-tweetal dat onderzoek deed naar het homoklimaat op de werkvloer bij 271 bedrijven en instellingen, noemen een percentage van 7% van de bedrijven en instellingen (19) die de afgelopen jaren ervaring hadden met spanningen rond 'de homoseksualiteit van een medewerker'. (Hermanussen & Serail, 2005, 136-137). Zestien van de 19 zeiden dat het om een openlijk conflict ging. 'Alle bedrijven waar zich problemen hebben voorgedaan meldden een rotsfeer op de afdeling.' Ziekteverzuim en vertrek op eigen initiatief (40%) zijn de directe gevolgen. Er wordt niet alleen gewag gemaakt van spanningen met collega's, ook wanneer er intensieve en langdurige klantrelaties zijn, bestaan er problemen.

Zorginstellingen melden twee à drie conflicten per jaar, alle andere organisaties spreken van één incident (Hermanussen & Serail, 2005, 137-138).

Hermanussen & Serail bespreken het voorbeeld van een grote commerciële dienstverlener met 30.000 werknemers. Bij de klachtencommissie van dit bedrijf zijn tussen 1997 en 2003 19 formele klachten wegens ongewenst gedrag ingediend. Een daarvan betrof het pesten en intimideren van een homoseksuele medewerker. Het kwam de dader op een schriftelijke berisping en overplaatsing naar een andere afdeling te staan (ibid., 139-140).

Onheuse bejegening van homoseksuelen is vaak een complex probleem waarin meerdere factoren spelen. Hermanussen & Serail interviewden arbo-artsen en degene met zeven jaar praktijkervaring bevestigde deze stelling (ibid., 138-139). Dat sluit overigens aan bij de ervaringen van de Commissie Gelijke Behandeling.

Volgens de *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* (CBS, 2007) zegt bijna 14% van de respondenten (werkzaam) in het openbaar bestuur dat er 'soms of regelmatig' discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur is in hun werksfeer. Het openbaar bestuur is daarmee de sector die het hoogst scoort in de CBS-enquête, op de voet gevolgd door de sector vervoer en communicatie en de Horeca.

Dienstverlenende sectoren scoren in deze enquête relatief laag op de vraag naar de aanwezigheid van discriminatie van homoseksuelen (m/v) op het werk: de zakelijke dienstverlening, de gezondheids- en welzijnszorg en de financiële dienstverlening nemen de laagste plaatsen in met rond 7% van de respondenten.

Komt er op uw werk discriminatie voor naar seksuele geaardheid/voorkeur? ([N=23.664] [%])				
	1 Ja, regelmatig	2 Ja, soms	Ja (soms of regelmatig)	3 Nee
Openbaar bestuur	2,9	11,0	13,9	86,2
Vervoer en communicatie	3,2	9,9	13,1	86,9
Horeca	3,2	9,5	12,7	87,3
Bouwnijverheid	3,0	8,0	11,0	88,9
Landbouw en visserij	2,8	7,8	10,6	89,4
Industrie	2,9	7,6	10,5	89,5
Onderwijs	2,7	6,1	8,8	91,2
Handel	3,1	4,8	7,9	92,2
Cultuur en overige dienstverlening	3,5	4,3	7,8	92,2
Zakelijke dienstverlening	2,3	4,9	7,2	92,7
Gezondheidszorg en welzijnszorg	2,9	4,2	7,1	92,9
Financiële dienstverlening	1,4	5,2	6,6	93,4

We kunnen niet zomaar aannemen dat deze percentages iets zeggen over de ervaren discriminatie naar seksuele voorkeur in deze sectoren. De vraag of discriminatie voorkomt is immers een andere dan de vraag of iemand (zelf) discriminatie ervaren heeft.

Grote samenhang tussen homodiscriminatie en de seksesamenstelling van het personeelsbestand

In de voorlopige conclusies over het verband tussen homodiscriminatie in een sector en de seksesamenstelling van het personeelsbestand is de literatuur eensgezinder. Zowel de auteurs van *Gewoon doen*, als Hermanussen en Serail spreken over mannensectoren als voor homomannen (m in dit geval) moeilijke sectoren. Over Keuzenkamp et al. hebben we eerder al gesproken (zie hoofdstuk 1 en 2). Hermanussen en Serail legden de stelling 'Om pesten te voorkomen, kun je beter niet uitkomen voor je homoseksualiteit' voor aan hun respondenten: 25% van de respondenten in zogenaamde mannenbedrijven was het daarmee eens of had geen mening.

'In organisaties waar overwegend vrouwen werken of met een gelijke man-vrouw verhouding, liggen deze percentages op achtereenvolgens 3% en 2%' (Hermanussen & Serail, 2005, 130). In vrouwensectoren, zoals de zorg, of in gemengde sectoren is de bekendheid met homoseksualiteit ook groter. Zo meent in vrouwen- of gemengde sectoren drie kwart van de geënquêteerden dat er homoseksuele medewerkers (m/v) in het bedrijf aanwezig zijn. In mannensectoren - zoals politiekorpsen en technische bedrijven - meent nog niet de helft dat dat het geval is (ibid., 135). Waarschijnlijk houden in mannensectoren ook meer mensen hun mond over hun seksuele voorkeur.

Coming out, sekse en etniciteit

'Veel mensen houden op het werk hun geaardheid geheel of gedeeltelijk verborgen'; dat levert stress en gezondheidsklachten op (Schriemer, 2006, 5-7). In het Rotterdamse onderzoek komt zeventig procent van de respondenten ervoor uit op het werk, vijf procent doet dat niet, bij een kwart is het niet vanzelfsprekend maar afhankelijk van het werkcontact (Schriemer, 2006, 21). De enquête *Seksuele gezondheid in Nederland* geeft andere cijfers (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006): van de geënquêteerden zegt een derde van de homomannen dat collega's op het werk het niet weten; een kwart van de lesbovrouwen zegt dat de collega's op het werk niet op de hoogte zijn (Keuzenkamp et al., 2006, 227). Vrouwen komen dus vaker uit de kast dan mannen.

Bij de vraag of 'anderen op het werk' homonegatieve reacties geven zegt 7% van de mannen en 14% van de lesbo's 'ja' (Bakker & Van Wesenbeeck, 2006, 178). Dat is een opmerkelijk verschil dat sommige onderzoekers verklaren door de eventuele grotere gevoeligheid van vrouwen voor de sociale aspecten van het werk. In het artikel *Roze stress* stelt Henny Bos:

'Vooral lesbische vrouwen hebben te maken met problemen op het werk. [...] een verklaring zou kunnen zijn dat vrouwen sowieso gevoeliger zijn voor de sociale aspecten van het werk' (Bijnagte & Stam, 1998).

Theo Sandfort voegt daaraan toe:

'Homomannen blijven wel mannen natuurlijk, en werkorganisaties zijn nu eenmaal op mannen afgestemd. In ziekenhuizen werken weliswaar meer vrouwen, maar omdat mannen daar ook de dienst uitmaken zijn het in die zin toch mannenorganisaties, waar vrouwen weer meer last van hebben' (Bijnagte & Stam, 1998).

De werkvloer in Nederland is over het algemeen gesegregeerd qua sekse en etniciteit. Niet-westerse allochtonen werken doorgaans in lager betaalde en lager geschoolde beroepen, waar mensen niet of nauwelijks voor hun homoseksualiteit uitkomen. Door de segregatie van de arbeidsmarkt komen niet-westerse allochtonen en openlijk homoseksuelen betrekkelijk weinig direct in aanraking met elkaar (Keuzenkamp et al., 2006, 232). In de horeca ontmoeten schoonmaak- en barpersoneel elkaar zelden. Alleen in sectoren met bijvoorbeeld leerlingen, patiënten en klanten (de zorg en het onderwijs) is er meer intercultureel contact. Als we de media mogen geloven lijken daar overigens wel steeds meer problemen te ontstaan (Keuzenkamp et al., 2006; Hermanussen & Serail, 2005).

Media gaan vaker in op etniciteit als bepalende factor bij de acceptatie van homoseksualiteit op de werkvloer. De media zijn goed in de presentatie van persoonlijke verhalen, maar veel slechter in het bepalen van de omvang van het probleem. Journalisten genereren zelden uitgebalanceerde cijfers. Er valt kwantitatief gezien weinig te zeggen over etniciteit, homoseksualiteit en de werkvloer in het algemeen. Er zijn weinig kwantitatieve wetenschappelijke gegevens beschikbaar.

Cijfermatig weten we nog het meest over het onderwijs: de school blijkt een werkvloer apart. Homovrouwen en homomannen ervaren daar steeds meer intolerantie (Keuzenkamp et al., 2006, 227). De uitkomsten van de regionale jeugdmonitors stemmen daarbij niet positief (Keuzenkamp et al., 2006, 225). Bovendien zegt 27% van de Turkse Nederlanders en 21% van de Marokkaanse Nederlanders moeite te hebben met een homoseksuele leraar of lerares voor hun kind (ibid., 233). Volgens Schriemer - onderzoek in Rotterdam, 40% van de respondenten werkte in het onderwijs - hebben docenten vaker te maken met 'discriminatie' naar seksuele voorkeur dan andere beroepsgroepen (Schriemer, 2006, 22-23) Wat betreft degenen die zich schuldig maken aan discriminatie wijst een deel van de Rotterdamse holebi's op afnemende tolerantie onder migrantengroepen en onder jongeren. Maar volgens veel deelnemers laat de acceptatie in het algemeen, en dus ook van de autochtone bevolking, te wensen over (Schriemer, 2006).

5.3 Kwalitatief onderzoek naar bejegening op de werkvloer

In paragraaf 5.2 hebben we de omvang van de problemen die homoseksuelen (m/v) op de werkvloer ervaren in kaart gebracht. In deze paragraaf staat de aard van de problematiek centraal: wat zegt de literatuur over het type problemen dat voorkomt? En wat betekenen deze problemen voor homomannen en -vrouwen? Onbehagen van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer is niet iets van de laatste tijd. Al meer dan een decennium signaleren diverse onderzoekers bij deze groep problemen in de sfeer van de bejegening op het werk (Bos & Sandfort, 1998; Hermanussen & Serail, 2005; Keuzenkamp et al., 2006). De problemen bestaan uit buitensluiten, roddelen, grapjes, bespotten in de vorm van beledigende of kwetsende opmerkingen, oneigenlijke nieuwsgierigheid en, als het uit de hand loopt, bedreigingen, scheldpartijen en fysiek geweld. In vergelijking met heteroseksuele werknemers ervaren homoseksuele mannen en lesbische vrouwen hun relatie met collega's en chefs als slechter, is de werkstress hoger, de werksatisfactie lager en het ziekteverzuim hoger.

In deze paragraaf bekijken we de bestaande literatuur over bejegening op de werkvloer vanuit de vraag of de problemen die homoseksuele mannen en lesbische vrouwen ervaren van elkaar verschillen, en in hoeverre deze verschillen naar arbeidsmarktsector. Voor dit deel van het onderzoek is, naast de eerder genoemde omvangrijke studies, gebruikgemaakt van een aantal bronnen. Dit zijn onder andere opiniërende artikelen en interviews in tijdschriften met ervaringsdeskundigen en representanten van de homobeweging. Deze bronnen zijn waardevol omdat ze laten zien welke impact onheuse bejegening op de werkvloer kan hebben op iemands persoonlijke leven. Het gaat echter steeds om de ervaringen van een of enkele personen, en dat maakt het lastig om er conclusies aan te verbinden. Een ander belangrijk punt bij de literatuur over dit onderwerp is het verschil in de wijze waarop het onderzoek is opgezet en de informatie is gezocht. Bij het ene onderzoek weten de homoseksuele respondenten (m/v) vooraf dat het onderwerp van studie problemen op de werkvloer betreft, terwijl dit in ander onderzoek veel neutraler geformuleerd is of expliciet niet genoemd wordt. In onderstaande tekst is daarom steeds aangegeven op basis van wat voor soort onderzoek en hoeveel gesprekken de auteurs hun uitspraken doen.

De paragraaf is als volgt opgebouwd. Eerst beschrijven we in paragraaf 5.3.1 wat de literatuur in het algemeen vermeldt over de problemen die homoseksuelen - zowel mannen als vrouwen - op de werkvloer ervaren. Daar waar iets over etniciteit bekend is, vermelden we dit. Vervolgens komen in paragraaf 5.3.2 homoseksuele mannen enerzijds en lesbische vrouwen anderzijds in verschillende sectoren aan de orde. Daarna beschrijven we in de paragrafen 5.3.3 tot en met 5.3.6 de sectoren waarvan specifieke en recente informatie beschikbaar is. Dit zijn het onderwijs, de horeca, het bank- en verzekeringswezen, en de krijgsmacht.

5.3.1 Homoseksualiteit en de werkvloer: specifieke problemen

De problemen die homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer ervaren, hebben voor een groot deel te maken met de acceptatie van homoseksualiteit in het algemeen. Uit onderzoek van Radar in Rotterdam blijkt bijvoorbeeld dat een kwart van de respondenten het afgelopen jaar gediscrimineerd is op het werk. Het zelfde percentage geldt voor discriminatie in de woonomgeving en discriminatie tijdens het uitgaan (Schriemer, 2006). De problemen bestaan vooral uit verbale discriminatie en komen voort uit onbegrip en vooroordelen. De Rotterdamse holebi's in het onderzoek van Schriemer (2001) hebben het meest last van discriminerende opmerkingen en roddel (respectievelijk 27% en 26%), en daarna van negeren en ongelijke behandeling of benadeling (beide 12%). Van hen heeft 6% bedreiging, geweld of agressief gedrag ervaren. Een aantal zaken geldt echter specifiek voor de werkvloer. homoseksuelen (m/v) hebben ook daar vooral last van discriminerende opmerkingen en zogenaamde grapjes; zij rapporteren minder over fysiek geweld of over ongelijke behandeling bij salariering, secundaire arbeidsvoorwaarden of gemiste promotiekansen. De problemen op de werkvloer zitten vooral in de sfeer van de bejegening.

Coming out of geen coming out, dat is de kwestie

Homoseksualiteit is niet zichtbaar. Dit stelt de werknemer in principe in staat om te zwijgen over de seksuele voorkeur, en het betekent dat hij of zij kan kiezen tussen daar wel of niet

iets over vertellen. Dit is anders dan bij andere groepen die bejegeningproblemen op de werkvloer ervaren, zoals vrouwen, migranten en mensen met een beperking. Schriemer stelt dat holebi's in iedere situatie weer opnieuw aftasten of zij hun leefvorm of seksuele voorkeur kenbaar willen maken of niet. Ze hanteren bewuste strategieën om het risico op intolerantie en discriminatie te beperken (Schriemer, 2006). Dit zelfde beeld komt naar voren uit de interviews die Keuzenkamp et al. (2006) hielden, en uit een aantal artikelen waarbij mensen geïnterviewd zijn over hun ervaringen met coming out op het werk (zie bijvoorbeeld Tordoir, 1998).

Werknemers denken actief na over het wel of niet vertellen, en kiezen een strategie. Zo vertelt een geïnterviewde dat zij zoveel mogelijk momenten aangrijpt waarbij zij in een een-op-eengesprek iets over haar privéleven kan delen. Een ander stelt bij een nieuwe baan voor zichzelf het doel dat iedereen in het nieuwe bedrijf het binnen twee weken moet weten: ze wil niet om haar lesbisch-zijn heen draaien, maar ook niet in het roddelcircuit terecht komen. Ze kient de momenten waarop ze het vertelt heel bewust uit (Tordoir, 1998). Daarnaast zijn er natuurlijk mensen die hun seksuele voorkeur niet kenbaar willen maken. In dit zelfde artikel van Tordoir vertelt een lesbienne dat ze er geen behoefte aan heeft met collega's te delen dat ze lesbisch is. Ze zwijgt het liefst over haar hele privéleven, maar merkt daarbij wel op: 'Ik werk gelukkig veel alleen'. Wat hun keuze of strategie uiteindelijk ook is, feit is dat er energie gaat zitten in een kwestie die niet direct met de taakomschrijving te maken heeft. Eerst zit er energie in het aftasten van de werkomgeving en in de keuze voor het wel of niet vertellen aan collega's. Vervolgens in hoe je dit het beste kan aanpakken, of in het zwijgen en verbergen ervan. Coming out in de privésfeer heeft dus niet logischerwijs coming out op het werk tot gevolg: wat het werk betreft moet er opnieuw worden gekozen.

Uit een aantal onderzoeken blijkt dat homomannen en lesbovrouwen die ervoor kiezen op het werk in de kast te blijven of zelfs weer terug in de kast te gaan, negatieve gevolgen ondervinden van het zwijgen hierover. Ze proberen zich angstvallig niet te verspreken of spreken helemaal niet over hun privéleven, waardoor er een waas van geheimzinnigheid of afstandelijkheid om hen heen hangt (Keuzenkamp et al., 2006). Bovendien kan de angst ontmaskerd te worden en het ontkennen van een belangrijk deel van de eigen identiteit leiden tot psychische en gezondheidsklachten (Joling & Bos in Schriemer, 2006, 6).

Uit het onderzoek van Keuzenkamp et al. (2006) blijkt dat het in de werksettingen die zij bestudeerden eigenlijk niet mogelijk is om helemaal niets te zeggen over seksuele voorkeur. Het lijkt wel een onderwerp dat besproken móet worden (zie verder de paragrafen 5.3.3, 5.3.4 en 5.3.5). Het komt erop neer dat homoseksuele mannen en lesbische vrouwen moeten kiezen tussen open zijn, zwijgen of zelfs liegen: het onderwerp helemaal laten rusten is geen optie.

Joling (2001) deed in het kader van haar studie een literatuuronderzoek naar homoseksualiteit en de werkvloer. Zij concludeert dat openheid meestal tot meer problemen met de werkomgeving leidt en geslotenheid tot meer innerlijke conflicten. Ze verwijst hierbij onder meer naar een lezingencyclus van Nijssen uit 1994 waarin deze stelt dat welke overlevingsstrategie iemand ook kiest, hij of zij in alle gevallen belemmerd wordt in het werk. Internationaal onderzoek van Diplacido uit 1998 (in Joling, 2001) wijst uit dat het stil houden van de

homoseksualiteit, ondanks dat er minder discriminatie ervaren wordt, toch meer stress oplevert dan openlijk homoseksueel zijn en eventuele discriminatie incasseren. In eigen onderzoek van Joling een jaar later (Joling & Bos, 2002) concludeert de auteur dat werknemers met een groot risico op discriminatie per saldo beter af zijn als zij hun voorkeur verborgen houden, terwijl werknemers met een klein risico op discriminatie beter af zijn met openheid over hun seksuele voorkeur.

Uit de kast, in de problemen?

Eenmaal uit de kast op het werk lopen homoseksuele mannen en lesbische vrouwen tegen verschillende problemen aan. Joling (2001) haalt een driedeling in type homodiscriminatie van Bonfrère uit 1992 aan: volgens hem gaat het om 1) flinke pesterijen waarbij het voor iedereen duidelijk is dat het om discriminatie gaat, 2) losse opmerkingen die voor heteroseksuelen eigenlijk niet veel betekenen maar voor homoseksuelen (m/v) kwetsend zijn en 3) een versluierde vorm van discriminatie waarbij het niet duidelijk is of de persoon gediscrimineerd wordt vanwege zijn of haar seksuele voorkeur of om een andere reden.

Deze indeling van Bonfrère is inmiddels vijftien jaar oud maar lijkt nog steeds te gelden. Ook in Keuzenkamp et al. (2006) vermelden de homoseksuele respondenten ervaringen (van zichzelf of van anderen) uit bovengenoemde drie categorieën. Daarbij valt het op dat een flink deel van degenen die meededen aan het onderzoek van Keuzenkamp et al. problemen van de tweede categorie, die van de losse opmerkingen, niet ervaren als discriminatie. Het lijkt erop dat de geïnterviewden hier al zo gewend aan zijn dat ze negatieve opmerkingen eerder als lastig en irritant opvatten dan als discriminerend. In de gesprekken noemen de respondenten deze vaak niet uit zichzelf en moeten de interviewers er naar vragen. Homogruppen op de werkvloer lijken zo ingeburgerd te zijn dat ze een deel van de betrokkenen niet eens meer opvallen. Sterker nog: sommige homomannen en lesbovrouwen zijn van mening dat dat nu eenmaal zo is en je er maar beter geen aanstoot aan kunt nemen.

Een ander 'probleem' dat homoseksuelen (m/v) die uit de kast zijn ervaren betreft de voorlichtingsrol die zij krijgen. Het woord probleem staat hierbij tussen aanhalingstekens omdat lang niet iedereen dit vervelend vindt. Sommigen vinden het niet hun taak om onwetende collega's voor te lichten. Anderen doen dit een tijdje met verve, ze vinden het belangrijk om vooroordelen weg te nemen. Maar op den duur worden ze het ook een beetje zat. Het kost tijd en energie en leidt af van het werk. In Keuzenkamp et al. (2006) verzochten diverse personen dat hetero's gewoon hun werk kunnen gaan doen, maar homo's eerst hun voorlichtingswerk te doen hebben voordat ze aan het werk kunnen. Is de voorlichting eenmaal gedaan dan blijft het voor velen steeds aftasten wat zij wel of niet over hun privéleven vertellen.

Een privézaak in een openbare, heteronormatieve omgeving

De norm lijkt te zijn dat homoseksualiteit een privézaak is. Tegelijkertijd worden er op de werkvloer flink wat nieuwsgierige of ronduit zeer openhartige vragen gesteld over de seksualiteit van de homoseksuele collega. Geeft deze echter een even openhartig antwoord, dan deinst de vragensteller vaak terug. Heteroseksuelen geven daarbij heel duidelijk aan wat zij wel en wat niet willen horen en bepalen daarmee wat er gezegd mag worden op de werkvloer (Keuzenkamp et al., 2006). Hoe homomannen en lesbovrouwen met de bejegening op

de werkvloer omgaan is verschillend. Sommigen storen zich enorm, terwijl anderen het bijna niet meer horen. In het onderzoek van Keuzenkamp et al. (2006) geven behoorlijk wat mensen aan dat ze niet willen opvallen, en zich conformeren aan de heteronormatieve cultuur op de werkvloer. Hoewel zij het gebruik van scheldwoorden en een teveel aan grappen als negatief ervaren, - 'homo' lijkt de laatste tijd steeds meer een scheldwoord geworden - gaan ze hier niet tegenin. Ze willen niet moeilijk doen en zeker niet opvallen door hier een punt van te maken, ze willen 'gewoon doen'.

Bos & Sandfort hebben in 1999 hun homoseksuele respondenten gevraagd naar de mate waarin homoseksualiteit centraal staat in hun leven. Zowel homomannen als lesbovrouwen zien het als een centraal aspect in hun leven, maar ze scoren niet heel hoog op de schaal van belangrijkheid. Bos & Sandfort concluderen vervolgens: 'De mate waarin mannen vinden dat je als homo of lesbo niet moet opvallen is hoger dan de mate waarin lesbische vrouwen dit vinden' (Bos & Sandfort, 1999, 18). De homomannen die hun enquêteformulieren hadden teruggestuurd waren dus conformistischer dan de lesbovrouwen die hetzelfde hadden gedaan.

Een tolerant klimaat gaat overigens niet hand in hand met het doorbreken van de heteroseksuele norm, zo stellen Bos en Sandfort (ibid.). Een werkomgeving die goed omgaat met homoseksuelen (m/v) die uit de kast zijn, kan evengoed bij nieuwkomers bijna automatisch veronderstellen dat zij hetero zijn. Een leidinggevende die geen probleem ziet in homoseksuele relaties kan nog steeds vergeten om de partner van zijn homoseksuele collega uit te nodigen voor een diner, omdat hij die partner nog nooit ontmoet heeft of nog nooit van zijn bestaan heeft gehoord. Van lesbische vrouwen wordt over het algemeen automatisch verwacht dat zij geen kinderwens hebben; als dat wel het geval blijkt, staan collega's te popelen om de donorconstructie door te nemen. Tijdens lunches vormen voetbal, wielrennen en het heterogezinsleven vaak de belangrijkste gespreksonderwerpen. Iets anders valt nauwelijks aan de orde te stellen. Opvallend is wel dat zodra er meer homoseksuelen (m/v) op de werkvloer zijn, een verandering in gesprekscultuur gemakkelijker kan plaatsvinden.

5.3.2 Verschillen tussen homomannen en lesbovrouwen en verschillen tussen de sectoren

Zoals uit de inleiding en paragraaf 1 blijkt, is er een verschil in de mate waarin homoseksuele mannen en lesbische vrouwen incidenten rapporteren. Dat verschil is niet eenduidig - sommige auteurs menen dat vrouwen meer last hebben op de werkvloer, andere dat mannen met meer problemen kampen - maar het heeft in elk geval te maken met de sector die is onderzocht. De sector waarin je werkzaam bent, speelt een grote rol bij de sekseverschillen in werkbeleving en ervaring van onheuse bejegening. De onderzoeken die er zijn over verschillen tussen homomannen en lesbovrouwen zijn steeds onder een bepaalde groep gedaan, binnen een beperkt aantal sectoren. Keuzenkamp et al. (2006) vergeleken drie sectoren: de horeca, het bank- en verzekeringswezen en de krijgsmacht. Bos en Sandfort (1998) deden onderzoek naar verschil in werkbeleving tussen homoseksuele mannen, lesbische vrouwen en heteroseksuele mannen en vrouwen in het ziekenhuiswezen en de lagere overheid.

Bij Bos en Sandfort (ibid.) blijkt de tevredenheid van vrouwelijke werknemers over het werk lager te zijn dan die van mannelijke werknemers, en die van homoseksuelen lager dan

die van heteroseksuelen. Lesbische vrouwen bleken meer problemen te ervaren dan homoseksuele mannen. Zij voelden zich minder gewaardeerd en ervoeren minder sociale steun dan heterovrouwen. Zij voelen zich minder veilig bij collega's en hebben minder het gevoel zich een stommitieit te kunnen permitteren dan hun heteroseksuele seksegenoten. Ook voelen zij zich er op het werk minder vaak bij horen, en ze voelen zich vaker in de steek gelaten door collega's dan heterovrouwen. Meer dan homomannen geven lesbiennes aan dat ze niet zichzelf kunnen zijn op het werk.

Werkstress komt bij homoseksuele (m/v) werknemers meer voor dan bij heteroseksuelen. Ook hierbij geldt dat lesbiennes meer verschijnselen van uitputting en stress ervaren dan homomannen. Maar tussen lesbovrouwen enerzijds en homomannen anderzijds bleken er verschillen te zijn tussen het ziekenhuiswezen en de lagere overheid. In het ziekenhuiswezen is de werkbeleving van homomannen bijna hetzelfde als die van heteromannen, terwijl lesbische vrouwen minder feedback over de kwaliteit van hun werk en meer conflicten met collega's of chefs rapporteren dan heterovrouwen. Binnen de lagere overheid worden homomannen meer gepest vanwege hun leefstijl en zij schatten de mening van collega's over henzelf ook negatiever in dan heteromannen. Dit geldt niet voor homomannen in het ziekenhuiswezen: die denken een zelfde of zelfs positiever imago te hebben dan hun heteroseksuele mannelijke collega's.

In 1999 vervolgden Bos en Sandfort hun onderzoek naar de ervaringen van homoseksuelen op de werkvloer. Daartoe zijn vragenlijsten verspreid onder homoseksuele leden (m/v) van de ABVAKABO FNV (Bos & Sandfort, 1999). De onderzoekers concluderen dat de mate waarin homoseksuelen (m/v) open zijn op de werkvloer niet te maken heeft met sociaal-demografische kenmerken van de respondenten (bijvoorbeeld leeftijd of opleidingsniveau). Open zijn over de seksuele voorkeur hangt samen met hoe je de eigen homoseksualiteit beleeft en met de kenmerken van de organisatie waarin je werkt.

Heb je er zelf minder problemen mee, dan zijn anderen ook opener op de werkvloer. Daarnaast blijkt dat vrouwen vaker open zijn als zij in een kleine organisatie werken. Mannen zijn vaker open als er in de organisatie meer vrouwen werken. Kenmerken als de grootte van de afdeling en het aantal allochtonen in de organisatie blijken geen rol te spelen. Een geringe openheid blijkt vooral voor te komen in een sociale omgeving die op verschillende manieren als negatief en onveilig wordt ervaren. Homoseksuelen (m/v) zijn minder open naarmate zij op het werk minder zichzelf kunnen zijn en als zij het gevoel hebben dat collega's hun persoonlijke leefstijl minder accepteren. Ook zijn ze minder open als ze zich in het algemeen minder door collega's begrepen en gesteund voelt.

De auteurs keken ook naar de relatie tussen het open zijn over de eigen homoseksualiteit en de ervaren werkstress. Daaruit komen opmerkelijke verschillen naar voren tussen homomannen en lesbische vrouwen. Voor homomannen geldt dat naarmate ze meer gesloten zijn op de werkvloer, ze ontevredener zijn over het werk en meer werkstress ervaren. Bij homomannen leiden homonegatieve ervaringen ook tot meer werkstress en minder werktevredenheid. Voor lesbiennes lijkt het al dan niet open zijn en de mate waarin zij homonegatieve ervaringen meemaken niet van invloed te zijn op werkstress en werktevredenheid (Bos & Sandfort, 1999).

Het verband met de directe werkomgeving

Uit beide onderzoeken van Bos en Sandfort blijkt dus dat de verschillen in de ervaringen die homomannen enerzijds en lesbiennes anderzijds hebben, samenhangen met hun directe werkomgeving. Ook uit de andere literatuur rijst dit beeld: in bepaalde sectoren is het klimaat homovriendelijker dan in andere sectoren. Daarbij lijkt het van belang of de organisatie resultaatgericht of mensgericht is, en hoe de verdeling tussen mannen en vrouwen in de organisatie is. Door zes geïnterviewde vrouwen in *Avanta Magazine* worden de non-profit sector en de cultuurhoek aangemerkt als een lesbisch-vriendelijke sector, terwijl zij bijvoorbeeld de automatisering een moeilijke sector vinden (Tordoir, 1998). Uit een onderzoek van 1995 onder werknemers in de industrie (Van Meerendonk in Joling, 2001) blijkt dat de problemen daar groot zijn. De industrie is een sector waarin vooral mannen werken. Ook de vrouwen die er werkzaam zijn, hebben typische 'mannenberoepen'. Van de vrouwen werkzaam in de industrie ervoer 83% seksuele intimidatie op de werkvloer vanwege hun vrouwzijn. Van de homoseksuele werknemers in de industrie, zowel mannen als vrouwen, had 10% te maken met geweld dreiging vanwege hun seksuele voorkeur. Volgens veel lesbische vrouwen is de werkplek vooral discriminerend voor homoseksuele mannen. Van de homomannen had 13% last van ongewenste aanrakingen door andere mannen, vanwege hun homoseksualiteit.

Uit het onderzoek van Keuzenkamp et al. (2006) blijkt dat homomannen het in alle drie de onderzochte sectoren (het bank- en verzekeringswezen, de krijgsmacht en de horeca) moeilijker hebben dan lesbische vrouwen. Gezien het aantal mensen dat uit de kast is, is hiervan de horeca het meest tolerant ten opzichte van homoseksualiteit. Ook uit dit onderzoek blijkt dat homomannen het gemakkelijker vinden om op een afdeling te werken waar meer vrouwen werken. Voor het bank- en verzekeringswezen geldt: hoe hoger in de organisatie, hoe meer mannen er werken en hoe meer macho gedrag er is.

Binnen het onderwijs is de openheid en tevredenheid van homomannen minder dan van lesbiennes. Homomannen houden hun seksuele voorkeur vaker verborgen dan lesbische vrouwen. Ze verwachten vaker dat openheid zal lijden tot verlies van gezag of hun carrière in negatieve zin kan beïnvloeden. Als het echter om concrete aanvaringen gaat, dan rapporteren lesbische vrouwen meer incidenten dan homomannen (De Graaf et al., 2003).

Samenvattend kunnen we stellen dat homoseksuelen (m/v) meer problemen op de werkvloer ervaren dan heteroseksuelen. Daarbij zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen en verschillen tussen de sectoren. Het lijkt erop dat deze verschillen alles te maken hebben met gender: de gender van de homoseksuelen zelf (m/v) en de gender van de sector waarin zij werkzaam zijn. De ruimte om homoseksueel (m/v) te zijn varieert per sector. Onder andere omdat vrouwenomgevingen homotoleranter zijn, lijken homoseksuelen (m/v) daar gunstiger over bejegening te rapporteren dan over gemengde en mannenomgevingen. Bovendien zijn sectoren van oudsher gender-geconnoteerd; dat maakt de ruimte om af te wijken van de sociaal verwachte rol sectorspecifiek. Zo staat het kappersvak als vrouwelijk te boek en de bouw als mannelijk. Niet alleen omdat er in die sectoren veel vrouwen of juist veel mannen werken maar ook vanwege de sfeer in de sector en omdat het soort werk zogenaamd vrouwelijke of mannelijke eigenschappen aanspreekt. De mannelijkheid of vrouwelijkheid van de sector blijkt grote invloed te hebben op de bejegening van de daarin werkzame homoseksue-

ele mannen en lesbische vrouwen (en heteroseksuele mannen en vrouwen). Homoseksuelen wijken vaker dan heteroseksuelen af van de sociaal verwachte rol, alleen al doordat zij een partner van hetzelfde geslacht prefereren. Hieronder presenteren we dat wat bekend is over bejegening van homo's en lesbo's op de werkvloer per sector: het onderwijs, de horeca, het bank- en verzekeringswezen en de krijgsmacht. Deze sectoren zijn geselecteerd omdat daar recent onderzoek naar is verricht.

5.3.3 *Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in het onderwijs*

Het onderwijs springt eruit als sector waarin grote problemen bestaan rond zowel homoseksuele en lesbische docenten als leerlingen. De algemene indruk is dat de homotolerantie binnen het onderwijs afneemt en dat docenten er vanwege het gedrag van hun leerlingen steeds vaker voor kiezen om niet uit te komen voor hun seksuele voorkeur. Het zouden vooral leerlingen van allochtone afkomst zijn die voor de problemen zorgen. Vanwege dit type signalen heeft COC Nederland de Rutgers Nisso Groep in 2003 opdracht gegeven onderzoek te doen naar de positie van homoseksuele, lesbische en biseksuele docenten in het onderwijs. Het doel van dit onderzoek was verschillen in werkbeleving en ervaren discriminatie te vergelijken met de ervaring van heteroseksuele collega's.

Uit het onderzoek blijkt dat de werkbeleving van homo- en biseksuelen in het onderwijs niet slechter is dan die van heteroseksuelen. Wel blijken homoseksuele mannen vaker dan heteroseksuele mannen te overwegen uit het onderwijs te stappen. Binnen het vmbo ervaren homomannen minder betrokkenheid en contact met hun collega's dan heteromannen, en hebben zij vaker conflicten met collega's. Bij vrouwen en binnen andere typen onderwijs zijn deze verschillen er niet. Een aanzienlijk deel van de respondenten houdt de seksuele voorkeur geheim voor de leidinggevende en praat niet over persoonlijke zaken die met homoseksualiteit te maken hebben. Als reden daarvoor noemen ze voornamelijk het willen scheiden van zakelijk en privé: het gaat collega's niets aan. Er is hierbij geen verschil tussen docenten werkzaam op het platteland of in een grote stad. Wel houden homoseksuele mannen hun seksuele voorkeur vaker verborgen in het praktijkonderwijs/loo/vmbo dan op andere schooltypen.

Tegen leerlingen zijn de docenten (m/v) nog minder open, vooral als er veel allochtone leerlingen op de school zitten. De openheid van docenten blijkt samen te hangen met hoe zij de houding van collega's en leerlingen ten aanzien van homoseksualiteit inschatten. Gemiddeld heeft homoseksueel personeel niet meer hinder van het gedrag van collega's dan heteroseksueel personeel. Veel meer hinder hebben ze van het gedrag van leerlingen. Deze zijn nieuwsgierig, drijven de spot met de seksuele voorkeur van de docent en maken negatieve opmerkingen over het uiterlijk van homomannen of hun manier van doen. Dit begint al op de basisschool. Binnen het voortgezet onderwijs komt dit het meest voor binnen het vmbo. Van de homoseksuele mannen en lesbische vrouwen maakt respectievelijk 52% en 58% melding van een vervelende ervaring met een collega of leerling. Iets minder dan de helft van hen (achtereenvolgens 21% en 27%) schrijft de botsing toe aan de seksuele voorkeur. Echt pesten, in de zin van stelselmatig hinderen wordt slechts een enkele keer genoemd, maar komt dus wel voor. 25% van de homomannen en 17% van de lesbische vrouwen denkt dat de leerlingen

het gezag van de docent in de klas belemmeren vanwege diens seksuele voorkeur. Belemmeringen in hun carrière door hun seksuele voorkeur ervaren ze minder. Toch denkt 12% van de mannen en 4% van de vrouwen dat hun omwille van hun seksuele voorkeur wel eens een baan in het onderwijs is geweigerd.

De houding van de school ten aanzien van homoseksualiteit blijkt bepalend voor de werkbeleving van docenten. Homoseksueel en biseksueel onderwijspersoneel heeft minder negatieve ervaringen, een positievere werkbeleving en een betere psychische en lichamelijke gezondheid op scholen die werk maken van diversiteitbeleid, waar aandacht is voor homoseksualiteit, en die kordaat optreden bij discriminerend gedrag (De Graaf et al., 2003).

Keuzenkamp et al. (2006) halen enkele recente studies aan, onder andere van de Onderwijsinspectie. Hieruit komt naar voren dat homoseksualiteit óf onzichtbaar en onbespreekbaar is op scholen, óf dat het wel zichtbaar is en er volop negatieve reacties zijn. Er is nauwelijks beleid om de veiligheid van homoseksuele docenten en leerlingen te waarborgen. Sommige scholen kunnen niets rapporteren over aantallen homoseksuelen, wat erop wijst dat het onderwerp niet bespreekbaar is. De Inspectie van het Onderwijs spreekt daar haar ongenoegen over uit. Uit datzelfde rapport van de onderwijsinspectie komt naar voren dat onder de 16-jarigen op scholen islamitische leerlingen het meest intolerant zijn: van hen keurt 40% homoseksualiteit af, tegen 13% van de christelijke jongeren en 3% van de niet-gelovige jongeren. Dat het probleem niet alleen in de grote steden voorkomt blijkt uit een studie onder Friese docenten. Van hen ervaart de helft intolerantie jegens homoseksuelen (m/v). Binnen het mbo worden personeelsleden twee keer zo vaak gepest als heteroseksuele collega's (Inspectie van het Onderwijs, 2006).

5.3.4 Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in de horeca

De horeca is een omvangrijke en zeer gevarieerde bedrijfssector waarin ongeveer 320.000 mensen werkzaam zijn. De horeca is een seizoensgebonden en flexibele sector waarin veel jonge mensen werken. De werknemers zijn overwegend laagopgeleid, op studenten met een bijbaan na. De sfeer op de werkvloer is vaak open, egalitair en collegiaal. Directe collega's gaan informeel met elkaar om. In de horeca weten collega's veel van elkaars persoonlijke leven. Sommigen identificeren zich sterk met het bedrijf en zien collega's bijna als familieleden of vrienden (Keuzenkamp et al., 2006). Typerend voor de horeca is de erotisch geladen werksfeer. Er worden in de sector veel grappen gemaakt en de gein en ongein is vaak door-drenkt van seksueel getinte opmerkingen. Dat geldt voor collega's onderling, maar ook voor contact met klanten in bijvoorbeeld cafés, bars en disco's. Het plezieren en vermaken van de klant staat daar centraal: enigszins flirten hoort bij de verkooptechniek. Veel horecabedrijven zijn overwegend wit. De allochtonen die er werken, zijn doorgaans in de lagere regionen en achter de schermen werkzaam, zoals in de schoonmaak of de afwas. Andere werknemers hebben niet zo veel contact met hen. Van de typische open en geërotiseerde horecasfeer is achter de schermen waarschijnlijk een stuk minder te zien (Keuzenkamp et al., 2006).

Keuzenkamp et al (2006) vonden geen specifieke literatuur over de homovriendelijkheid van de horeca. De horeca is onderdeel van de dienstverleningsindustrie, en daarvan wordt algemeen aangenomen dat deze homovriendelijk is. Homomannen zouden door hun charmante

en gediensstige opstelling bijzonder geschikt zijn voor dienstverlenende beroepen. Keuzenkamp et al. interviewden twintig homo's en lesbo's die in de horeca werken. Volgens hen werken er relatief veel homoseksuelen in de horeca, vooral homomannen, en dan meestal in functies vóór de schermen waarbij ze klanten ontvangen.

De geïnterviewden zijn allemaal openlijk homoseksueel en hun werkomgeving reageerde daar positief op. Als zij van iemand last hebben dan is dat van klanten en niet van collega's. De onderzoekers merken over dit positieve beeld wel op dat er onder de geïnterviewden niemand was die zijn seksuele voorkeur stilhield, en dat geen van hen werkzaam was in de lagere regionen. Bovendien is de horeca een sector waarin mensen gemakkelijk van werkring veranderen als het hun ergens niet bevalt. Dit kan het beeld vertekenen.

Keuzenkamp et al. noemen een aantal specifieke problemen voor de horeca. Ten eerste is het door de geseksualiseerde werksfeer geen optie om je seksuele voorkeur voor je te houden. Dit maakt het voor jonge mensen die er nog niet helemaal uit zijn lastig, zij voelen zich door collega's onder druk gezet om kleur te bekennen. Eenmaal uit de kast moeten homoseksuele mannen en lesbische vrouwen steeds afwegen wat ze daarvan laten zien en daarbij switchen tussen het publieke en privédoein. De publieke wereld is heteronormatief en doet homoseksualiteit af als een privéaangelegenheid, maar in de horeca spelen persoonlijke zaken rond seksualiteit een grote rol. De discussie daarbij wordt echter bepaald door heteromannen en voor hen is praten over heteroseks de norm. Daarnaast wordt er in de horeca flink gevloekt en gescholden, waarbij 'homo' en 'flikker' gangbare scheldwoorden zijn.

De problemen die homoseksuelen ervaren bestaan uit ongein, schelden en heel soms fysiek geweld. Dit is gericht op homomannen en altijd afkomstig van mannen. Vooral jonge blanke mannen moeten het ontgelden: oudere homomannen hebben hun plek gevonden en allochtonen worden minder snel als homo gezien. 'Nichten' die het meest afwijken van de heteronorm hebben het meest te lijden. Bepaalde plekken worden aangemerkt als lastig. In kroegen en hotelbars zijn er vooral problemen met klanten in de late uurtjes. In de grote hotels gaat het eerder om problemen met collega's. De problemen van lesbische vrouwen lijken minder urgent dan die van homomannen. Lesbische vrouwen vormen voor heteromannen minder een bedreiging, en soms juist een extra uitdaging (Keuzenkamp et al., 2006).

5.3.5 Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in het bank- en verzekeringswezen

In 2005 waren er in Nederland ruim 106.000 mensen werkzaam bij een van de 31 in Nederland gevestigde kredietinstellingen (banken of bancaire groepen). Het gaat om iets meer mannen (52%) dan vrouwen. In het verzekeringswezen werkten in 2003 ruim 48.000 mensen, van wie 59% mannen en 41% vrouwen. Vrouwen zijn vooral werkzaam bij de administratie, callcenters en marketing. Hoe hoger in de organisatie, hoe minder vrouwen er werken. De sector is vrij hiërarchisch georganiseerd, en in het algemeen geldt: hoe commerciële de werkomgeving, hoe competitiever de sfeer. Er is een zekere mate van collegialiteit maar dit kent zijn grenzen: collega's zijn ook concurrenten. In de sector is de partner van de werknemer vrij onzichtbaar. Er zijn weinig activiteiten waarbij de partner ook aanwezig kan zijn. Wel bestaat er een uitgebreide lunchcultuur, waardoor privéonderwerpen wel aan bod komen. Daarnaast hebben grote bedrijven soms sportnetwerken waar hun werknemers aan

deel kunnen nemen. Collega's in deze sector gaan in de eigen tijd wel met elkaar om, maar in het algemeen lopen ze de deur niet bij elkaar plat (Keuzenkamp et al., 2006).

Naar aanleiding van hun onderzoek concluderen Keuzenkamp et al. (2006) dat het met de acceptatie van homoseksualiteit in het bank- en verzekeringswezen in grote lijnen niet slecht is gesteld. De opvatting dat homoseksualiteit moet kunnen lijkt dominant te zijn. Als bekend wordt dat iemand homo of lesbo is, is dat een nieuwtje dat snel het bedrijf doorgaat. Het blijft echter binnen de muren van kantoor: klanten zijn hiervan niet op de hoogte.

De respondenten uit hun onderzoek zijn vrijwel allemaal open over het feit dat ze homo of lesbo zijn en geen van hen heeft daar spijt van. De collega's die er niet voor uitkomen lijken op het werk slechter in hun vel te zitten dan degenen die dat wel doen. De geïnterviewden hebben zelf geen discriminatie ervaren, maar dragen wel voorbeelden aan van andere homoseksuelen (m/v) die bij hun carrière problemen hebben ervaren. Het gaat dan om voorvallen waarbij het niet duidelijk is of iemand gepasseerd is vanwege diens seksuele voorkeur of vanwege diens prestaties.

Ze ervaren een aantal zaken wel als lastig. Er heerst een overweldigende heterocultuur op de werkvloer met typische kantoorkomor. De woorden 'homo' en 'flikker' gebruiken hetero's vrijelijk als scheldwoorden. Daarbij bestoken zij homomannen en lesbovrouwen tijdens de lunch soms met zeer directe intieme vragen over hun seksleven. In 'Gewoon doen' noemen de respondenten voorbeelden waarbij collega's na het weekend vragen of het nog leuk was in de *dark room* of tijdens de lunch willen weten wat het favoriete standje van de collega is. Het gaat hier om zeer directe en persoonlijke vragen die hetero's volgens de respondenten niet aan elkaar stellen in de lunchpauze. Ook hebben ze geregeld te maken met negatieve opmerkingen, vooroordelen en stereotype beelden over homoseksualiteit. Het lijkt erop dat lesbiennes de dans meer ontspringen.

Homomannen en lesbovrouwen vinden het soms moeilijk om bij gesprekken aansluiting te vinden omdat zij niet aan het overheersende huisje-boompje-beestje ideaal voldoen. Type-rend voor de sector is dat de homoseksuele respondenten, zowel mannen als vrouwen, net als hun collega's niets moeten hebben van de stereotype relnicht. Deze krijgt kwalijke eigenschappen toegedicht als sluwheid en onbetrouwbaarheid. De respondenten denken dat dat type homo waarschijnlijk wel gediscrimineerd wordt, maar vinden dat deze dat ook aan zichzelf te wijten heeft. Ze kunnen zich eigenlijk wel voorstellen dat een leidinggevende een collega met 'nichterig' gedrag niet met klanten laat werken.

De auteurs denken dat het in het bank- en verzekeringswezen extra belangrijk is om het spel goed mee te kunnen spelen. Vragen kunnen pareren met een wedervraag of grap, gevatheid, een commerciële instelling en een olifantshuid zijn succes ingrediënten. Zolang homo's en lesbo's daarin meegaan is er niet veel aan de hand. Van echte diversiteit is echter geen sprake. De grote banken en verzekeraars zijn wel bezig met diversiteitsbeleid, maar de aandacht gaat daarbij vooral uit naar vrouwen en allochtonen. Voor homoseksualiteit in het bijzonder lijkt de sector weinig beleid te voeren. Wel lijken de grote banken netwerken te hebben voor homoseksuele en lesbische werknemers. Dit waarderen de betrokkenen: het verschaft hun een mogelijkheid tot netwerken, een geliefde bezigheid (Keuzenkamp et al., 2006).

5.3.6 *Bejegening van homomannen en lesbovrouwen in de krijgsmacht*

Bij Defensie werken zo'n 70.000 mensen, waarvan 50.000 militairen. In alle sectoren van de krijgsmacht is ook burgerpersoneel werkzaam, vooral in sectoren als logistieke diensten en administratie. Defensie is een hiërarchische organisatie waarin rangen belangrijk zijn, en staat bekend om zijn goede arbeidsvoorwaarden, scholingsmogelijkheden en carrièrekansen. Voor veel laagopgeleide jongeren dient het leger als een springplank naar een loopbaan elders. Een van de kenmerken van defensie is de interne mobiliteit: na 2,5 tot vijf jaar stroom je door naar een andere functie. Defensie is van oudsher een mannenbedrijf met een macho-cultuur. Seksualiteit is zeer aanwezig in de dagelijkse omgang en komt vaak op een grove manier ter sprake. Sinds 25 jaar neemt het aantal vrouwen in de krijgsmacht toe en groeit de aandacht voor diversiteit. Verhoudingsgewijs werken er meer vrouwen bij de logistieke en geneeskundige dienst, en minder bij operationele gevechtseenheden. De krijgsmacht probeert seksuele intimidatie van vrouwen actief te bestrijden (Keuzenkamp et al., 2006).

Homoseksuelen (m/v) mogen sinds 1974 in de Nederlandse Krijgsmacht dienen: daarvoor weerde het leger hen. Het homo- en lesbisch emancipatiebeleid is sinds 1986 een integraal onderdeel van het Nederlands overheidsbeleid, en daarmee ook van het beleid van het ministerie van Defensie. In 1987 werd de door Defensie als belangenvereniging erkende Stichting Homoseksualiteit en Krijgsmacht (SHK) opgericht. Sinds 1993 is er in het kader van diversiteitbeleid aandacht voor de positie van homoseksueel en lesbisch defensiepersoneel (ibid.). In de jaren negentig liet Defensie twee maal een groot onderzoek uitvoeren naar de positie van homoseksuelen (in 1992 en 1999). De homotolerantie neemt in de tijd tussen de beide onderzoeken toe. Dit bewijst dat een sterke mannelijkheidcultuur bij een traditionele werkgever als Defensie in korte tijd kan veranderen. Toch hebben vooral homomannen in de tweede studie nogal eens de indruk dat hun homoseksualiteit nadelig is geweest voor hun carrière (bevordering, doorstroom naar andere functies en volgen van opleidingen), dat ze zich na hun coming out meer moeten bewijzen of dat er een grotere afstand tot hun collega's is ontstaan (ibid.). In 2005-2006 voerden Adolfsen en Keuzenkamp een derde studie uit naar de houding van defensiepersoneel. De homoseksuelen (m/v) in hun onderzoek voelen zich geen van alle gediscrimineerd, maar ervaren wel problemen als roddel en een teveel aan grappen. Het is vrijwel onmogelijk om binnen de krijgsmacht serieus over homoseksualiteit te praten. Scheldwoorden als 'homo', 'mietje' en 'flikker' zijn aan de orde van de dag en duiden aan dat iemand minder is of slechter presteert. Hoewel bovengenoemden allemaal slechte ervaringen hebben gehad vanwege hun homoseksualiteit, zijn hun opvattingen over het werkklimaat bij Defensie in het algemeen vrij positief. Toch is een kwart van de respondenten in hun onderzoek, allen man, niet open over de eigen homoseksualiteit. Ze zullen hun homoseksualiteit niet ontkennen, maar kiezen ervoor er op dit moment geen ruchtbaarheid aan te geven. Een specifiek probleem bij defensie is de interne mobiliteit. Bij elke functieverandering rijst weer de vraag of je je seksuele voorkeur kenbaar zal maken. De meesten hebben eerst een afwachtende houding en verkennen het klimaat. Pas als ze zich vertrouwd genoeg voelen komen ze ervoor uit. Sommigen bekennen wel kleur op de ene maar niet op de andere werkplek. Vooral tijdens missies en bij internationale samenwerking valt de keuze vaker op het verzwijgen (ibid.).

Zowel homomannen als lesbovrouwen hebben het idee dat lesbiennes het binnen de krijgsmacht makkelijker hebben dan homomannen. Lesbo's lijken zich zelfs gemakkelijker te kunnen handhaven dan heterovrouwen. Het valt de onderzoekers op dat de respondenten over homomannen zeggen dat deze zich een beetje in moeten houden, hun vrouwelijke kenmerken in toom moeten houden en gewoon moeten doen. Provocerend homoseksueel gedrag wordt als gênant ervaren. 'Nichten' vallen in negatieve zin op en hebben zelf een aandeel in eventuele problemen, zo zeggen de respondenten. Over lesbiennes maken ze dit type opmerkingen niet.

Het lijkt erop dat de 'vrouwelijkheid' van zowel heterovrouwen als homomannen een probleem vormt voor de mannenwereld van de krijgsmacht. De instroom van jonge allochtonen is in het onderzoek zijdelings onderwerp van gesprek geweest. Dit zou volgens de respondenten de homotolerantie kunnen doen afnemen. Een concreet voorbeeld kan echter slechts één van hen noemen (ibid.).

5.4 *Samenvatting en conclusies van de literatuurstudie*

De literatuurstudie heeft een aantal belangrijke inzichten opgeleverd over de bejegening van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op de werkvloer.

Ten eerste constateren we dat de arbeidsmarktgerelateerde problemen zich vooral op het vlak van bejegening afspelen. De problemen bestaan uit buitensluiten, roddelen, grapjes, bespotten in de vorm van beledigende of kwetsende opmerkingen, oneigenlijke nieuwsgierigheid en, als het uit de hand loopt, bedreigingen, scheldpartijen en fysiek geweld. Zelfs in een zogenaamd homovriendelijke werkomgeving ervaren homoseksuelen (m/v) last van een teveel aan grappen en nieuwsgierige opmerkingen. In vergelijking met heteroseksuele werknemers ervaren homoseksuele werknemers hun relatie met collega's en chefs als slechter, is de werkstress hoger, de werksatisfactie lager en het ziekteverzuim hoger.

Daarbij zijn er verschillen tussen de ervaringen van homomannen en lesbovrouwen. We weten uit de literatuur (op basis van anonieme rapportages) dat lesbische vrouwen last hebben van andersoortige problemen op de werkvloer dan homoseksuele mannen. In de survey *Seksuele gezondheid in Nederland (2006)* zeggen lesbovrouwen meer last te hebben van openlijke afkeuring dan homomannen; mannen hebben daarentegen iets meer last van schelden; vrouwen hebben weer meer last van ontwijken en negeren; op onbegrip en niet serieus genomen worden scoren lesbovrouwen zelfs 13%, tegen homomannen 0%. Bovendien hebben vrouwen veel meer last van seksuele opmerkingen en roddelen (beide 7,4%) terwijl mannen daar wederom 0% op scoren (een vergelijking met heterovrouwen en met heteromannen maakte het survey-onderzoek niet). Tot op heden heeft de bejegening van homoseksuele mannen de meeste aandacht gehad in de recente pers en literatuur.

Uit de literatuur komt geen consistent beeld naar voren over de mate waarin homoseksuelen (m/v) problemen ervaren. Als homoseksuelen (m/v) als groep worden uitgenodigd om over hun ervaringen te spreken zegt desgevraagd tussen de 10% en de 70% (sic!- afhankelijk van

de onderzoeksmethode) op het werk 'vervelende gebeurtenissen te hebben meegemaakt in verband met hun seksuele voorkeur' (roddelen, afwijzing van voorstellen, belachelijkmakerij, en discriminatie) of 'het afgelopen jaar [...] te maken [te] hebben gehad met negatieve reacties vanwege homoseksualiteit.'

Maar het is niet eenvoudig dit hoge percentage klagers op waarde te schatten. Anoniem en aselekt verzamelde gegevens over de bejegening van homomannen en lesbovrouwen op het werk zijn namelijk schaars. Alleen het onderzoek van Bos en Sandfort (1998), de jaarlijkse *Nationale enquête arbeidsomstandigheden* van het CBS (2007) en de enquête van de Rutgers Nisso Groep *Seksuele gezondheid in Nederland* (2006) stellen dit soort vragen aan een breed en aselekt gezelschap. Dan varieert het percentage homoseksuelen dat zegt last te hebben op het werk tussen de 7% (m) en de 14% (v) (Bakker & Vanwesenbeeck, 2006, 178).

Tussen de 6% en de 14% van alle respondenten (zowel hetero als homo/lesbo) antwoordt ja op de vraag of er 'soms of regelmatig discriminatie naar seksuele geaardheid of voorkeur is in hun werksfeer' (CBS, 2007). Die laatste percentages zijn - zoals in de inleiding al aangeeft - afhankelijk van de sector waarin je werkzaam bent. Het onderzoek van Hermanussen en Serail (IVA) naar het homoklimaat op de werkvloer bij 271 bedrijven en instellingen, noemt een percentage van 7% van de bedrijven en instellingen die de afgelopen jaren ervaring hebben gehad met spanningen rond 'de homoseksualiteit van een medewerker' (Hermanussen & Serail, 2005).

Volgens de *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden* melden mannen vaker dan vrouwen dat discriminatie naar seksuele voorkeur voorkomt op hun werk. Maar volgens het rapport over de homolesbische gemeenschap in Rotterdam (Schriemer, 2006) is het precies andersom en ervaren lesbiennes meer problemen op het werk dan homomannen. Het lijkt er over het algemeen op dat mannen zich eerder dan vrouwen gediscrimineerd voelen, eerder een klacht indienen bij de CGB en eerder naar een vertrouwenspersoon toestappen.

Wat de werksector betreft maakt onze literatuurstudie duidelijk dat deze sterk van invloed is op de bejegening van homomannen en lesbovrouwen op de werkvloer. De cultuur op de werkvloer kan open en amicaal van aard zijn met veel ruimte voor ieders eigenheid, maar ook sterk hiërarchisch of macho. Het lijkt erop dat de meeste vijandigheid ten opzichte van homomannen in traditionele mannenberoepen voorkomt. In het algemeen geven zowel homo's als lesbo's aan dat het voor homomannen gemakkelijker is op de werkvloer als er meer vrouwen werken. Dit geldt niet per se voor lesbiennes. Zij lijken het in traditionele mannenbolwerken minder moeilijk te hebben dan homomannen, maar weer meer problemen te ervaren in andere sectoren. Los van de seksuele voorkeur lijken de 'mannelijkheid' en 'vrouwelijkheid' van de werknemer en van de werksetting ertoe te doen. Dit roept de vraag op of homomannen vooral problemen ervaren in mannelijk geconnoteerde sectoren en lesbische vrouwen juist in vrouwelijk geconnoteerde sectoren. Nader systematisch vergelijkend onderzoek naar de intersectionaliteit van gender en seksuele voorkeur is daarom dringend gewenst. Ons onderzoek (voor algemene resultaten zie hoofdstuk 2, voor deelonderzoeken zie hoofdstuk 3) heeft al een stukje van de puzzel bijgelegd.

We kunnen concluderen uit de recente literatuur dat seksualiteit er behoorlijk toe doet op de werkvloer. In veel beroepsgroepen ligt seksualiteit aan de oppervlakte in gesprekken en grappen. De sfeer is daarbij heteronormatief en hetero's bepalen wat er wel en niet gezegd kan worden over seksualiteit. Daarbij verlangt de werkvloer openheid van zaken omtrent iemands seksuele voorkeur. Helemaal niets loslaten over de eigen seksuele voorkeur of het privéleven is geen optie en roept bij collega's vragen op. Of de cultuur op de werkvloer nu open en collegiaal is of ronduit homofob maakt daarbij niet uit: mensen verlangen duidelijkheid op dit vlak. Dit maakt dat homoseksuele mannen en lesbische vrouwen steeds weer moeten afwegen wat zij wel en niet los willen laten over hun privéleven en seksuele voorkeur en hoe zij zich gaan opstellen. Sommigen hanteren bij een nieuwe baan heel bewuste strategieën om deze informatie op de juiste manier in de organisatie te laten landen. Dus ook na hun coming out blijft hun 'afwijkende' seksuele voorkeur steeds een issue waar ze over moeten nadenken.

Eventuele onheuse bejegening van homoseksuelen (m/v) en onbehagen over de dagelijkse omgang op de werkvloer rapporteren betrokkenen nauwelijks aan leidinggevenden en vertrouwenspersonen. Het instrumentarium dat op de werkvloer voorhanden is, is blijkbaar niet voldoende of niet voldoende toegerust. homoseksuelen (m/v) blijken zelf echter ook terughoudend te zijn in de rapportage. In het onderzoek van Keuzenkamp et al. (2006) geven behoorlijk wat mensen aan dat ze niet willen opvallen, en zich liever conformeren aan de heteronormatieve cultuur op de werkvloer, dan een punt te maken van homonegativiteit. Homomannen lijken in dit opzicht conformistischer dan lesbovrouwen.

6 *Literatuur*

Adolfsen, A., & Keuzenkamp, S., m.m.v. Mans, L. (2006). *Uniform uit de kast. Homoseksualiteit binnen de krijgsmacht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bakker, F.C., & Vanwesenbeeck, I. (2006). *Seksuele gezondheid in Nederland*. Utrecht: Rutgers Nisso Groep.

Bijnagte, I., & Stam, C. (1998). Roze stress. Homoseksualiteit nog steeds een probleem op het werk. *Aaneen*, Jrg. 18(13), 10-14.

Bos, H., & Sandfort, Th. (1998). *Seksuele voorkeur en werk. Een vergelijking tussen homo- en heteroseksuele personen*. Zoetermeer: Nisso en Homostudies Universiteit Utrecht in opdracht van ABVAKABO FNV.

Bos, H., & Sandfort, Th. (1999). *"De prijs die ik betaal". Homoseksuele mannen en vrouwen over hun werksituatie*. Zoetermeer: Nisso en Homostudies Universiteit Utrecht in opdracht van ABVAKABO FNV.

Bozkurt, E., & Bussemaker, J. (2006). *De werkvloer is van iedereen. Een PvdA plan voor diversiteit*. PVDA.

Dercksen, A. (1992). *Vertrouwenspersonen en homoseksualiteit in arbeidssituaties*. Den Haag: VUGA.

Dijk, C. van. (2003). Witte normen, zwarte schapen. Homo-acceptatie op de werkvloer. *PW vakblad voor personeelsmanagement* Jrg. 12(33) 30-31.

Graaf, H. de, Meerendonk, B. van de, Vennix, P., & Vanwesenbeeck, I. (2003). *'Beter voor de klas, beter voor de school'. Werkbeleving en gezondheid van homo- en biseksuele mannen en vrouwen in het onderwijs. Onderzoek in het kader van het Europees project Enabling Safety for LesbianGay Teachers*. Utrecht: Rutgers Nisso Groep in opdracht van COC Nederland, AOb en APS.

Hendriks, A.C., & Waaldijk, C. (2001). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In T. Loenen (red.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2000* (Oordelenbun- del Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 55-68). Deventer: Kluwer.

Hermanussen, R., & Serail, T. (2005). *Gelijke behandeling in bedrijf*. Tilburg: IVA (Beleids- onderzoek en Advies).

Joling, E. (2001). *Homoseksualiteit en werk. Literatuurstudie en fragmenten uit 3 interviews*. Assen: s.n. (scriptie in kader van studie Gezondheidspsychologie aan de Open Universiteit Ne- derland).

Joling, E. (2002). *Discriminatie van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op het werk. Een onderzoek naar de relatie tussen homodiscriminatie, coping en gezondheid*. Doctoraal- scriptie Open Universiteit Nederland, afstudeerrichting Gezondheidspsychologie.

Joling, E., & Bos, A. (2000). Discriminatie van homoseksuele mannen en lesbische vrouwen op het werk. In *Jaarboek Sociale Psychologie* (pp. 132-173). Delft: Eburon.

Keuzenkamp, S., Bos, D., Duyvendak, J.W., & Hekma, G. (2006). *Gewoon doen. Acceptatie van homoseksualiteit in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Klein Tank, M. et al. (2003). Werksituaties. De omgekeerde wereld. *Schorer.nl* 3(sep) 12-17.

Lehtonen, J., & Mustola, K. (eds.) & Koivuneva, E. L. (forew.) (2004) *"Straight people don't tell, do they...?" Negotiating the boundaries of sexuality and gender at work*. Valtioneuvosto: Ministry of Labour. (ESF Research Report Series; 2b/04).

Lin Wong, M., & Grabham, E. (2003). Our rights at work. Lesbian and Gay Employment Rights [LAGER]. *Diva*, 85, 20-22.

Linde, H. van de. (2006). Homo's ontbreken in top bedrijfsleven. Het roze plafond. *Manage- ment team*. 28(13) 16-20.

Liddle, B.J. et al. (2004). Construction and validation of the lesbian, gay, bisexual, and trans- gendered climate inventory. *Journal of Career Assessment*, 12(1) 33-50.

Nationale enquête arbeidsomstandigheden (2007). 's Gravenhage: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Plug, E.J.S., & Berkhout, P.H.G. (2002). Het verdiende loon van homo's. *ESB*, 87(4341) 16-18.

Quinn, S., & Hardt, B. (2005). *Going beyond the law. Promoting equality in employment*. Brussel: ILGA Europe.

- Richardson, C. (2000). Gay employees to get workplace rights. *Gay Times*, 258(38).
- Sociaal Economische Raad van Vlaanderen. (2005). *Holebi's en de arbeidsmarkt*. Brussel: Sociaal Economische Raad van Vlaanderen [SERV].
- Schriemer, R. (2006). *Roze (on)zichtbaar in Rotterdam?*. Rotterdam: Radar.
- Strijkers, M.J. (2007). Seksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In J.H. Gerards, B.P. Vermeulen, & P.J.J. Zoontjens (hoofddred.), *Gelijke behandeling: Oordelen en commentaar 2006* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp 119-132). Nijmegen: Wolf Legal Publishers.
- Stürm, R., & Lorenz, F. (eds.) (2001). *Queer im Job. Lesben und Schwulen in der Arbeitswelt = Gay au travail. lesbiennes et gais dans leurs professions*. Basel: Fachgruppe Arbeitswelt von PINK CROSS und LOS.
- Sullivan, M.J. (ed.) (2004). *Sexual minorities. Discrimination, challenges, and development in America*. Binghamton: Harrington Park Press.
- Svensson, G. (coördin.), & Henley, R. (ed.) (2004). *Straight talk. Gays, lesbians and bisexuals at work*. Stockholm: RFSL.
- T.K. (2000-2001). *Nota homo-emancipatiebeleid. Brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2000-2001, 27017, nr.2.
- Tordoir, L. (1998). "Ik ben bang voor de roddels". De coming-out-dilemma's van zes lesbiennes. *Avanta Magazine*, 13(9) 50-53.
- Waaldijk, C. (2002). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In D.]B. de Wolff (hoofddred.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2001* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 59-68). Deventer: Kluwer.
- Waaldijk, C. (2003). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In D.]B. de Wolff (hoofddred.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2002* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 59-70). Deventer: Kluwer.
- Waaldijk, C. (2004). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In D.]B. de Wolff (hoofddred.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2003* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 65-76). Deventer: Kluwer.
- Waaldijk, C. (2005). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In S.D. Burri (hoofddred.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2004* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 63-70). Deventer: Kluwer.

Waldijk, C. (2006). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In S.D. Burri (hoofdred.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 2005* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 83-92). Nijmegen: Wolf Legal Publishing

Waldijk, C., & Bonini-Baraldi, M. (eds.), Littler, A. (2004). *Combating sexual orientation discrimination in employment. Legislation in fifteen EU member states*. European Group of Experts on Combating Sexual Orientation Discrimination EGESO. Leiden: Universiteit Leiden, Faculty of Law, E.M. Meijers Institute of Legal Studies.

Waldijk, C. & Hendriks, A.C. (2000). Hetero- of homoseksuele gerichtheid en burgerlijke staat. In T. Loenen (red.), *Gelijke behandeling: oordelen en commentaar 1999* (Oordelenbundel Commissie Gelijke Behandeling) (pp. 45-59). Deventer: Kluwer.

Wijs, M. de. (2007). *"De lusten en de lasten". Discriminatie van homovrouwen op de werkvloer*. Amsterdam: UvA (doctoraalscriptie).

Winfeld, L., & Spielman, S. (2001). *Straight talk about gays in the workplace*. New York: Harrington Park Press (Haworth gay & lesbian studies).

Summary

Background and assignment

The Netherlands Equal Treatment Commission (CGB) wishes to improve its understanding of the factors that may contribute in employment situations to discrimination on the basis of sexual orientation. The main area of interest is the treatment of homosexual men and lesbian women in the workplace. The Commission has posed the following question: 'What problems do homosexual men and lesbian women perceive with the way they are treated at work (e.g. jokes, exclusion and discrimination), and how do the problems of these two groups differ in terms of their gender?' The Commission engaged the Verwey-Jonker Institute in 2007 to perform research in order to clarify this issue. The Commission hopes that the knowledge acquired in the research will help it improve the instruments for preventing or resolving discrimination against the target group.

Research structure

The Verwey-Jonker Institute performed the following four types of qualitative research in the assignment.

- Research 1 involved a survey of the obstacles and problems at work with assistance from experts on homosexuality and discrimination. The process involved consulting employees of organizations such as COC, Schorer, the Knowledge Centre for Lesbian and Homo Emancipation Policy (part of MOVISIE Netherlands centre for social development), and the HomLes group of the ABVAKABO Dutch Trade Union Federation.
- The second track was an extensive analysis of the available Dutch literature (to the end of 2007) about the gender-specific aspects of treatment and the instruments to be used in response to discrimination.
- The third research component examined treatment by colleagues and managers in three employment sectors: public administration, transport and communication, and health care. These sectors vary in gender (in terms of both personnel composition and connotation). Their answers to the question about the presence of discrimination against homosexuals (M/F) at work also produced divergent scores (the *National working conditions survey*, Statistics Netherlands (CBS), 2007).

We spoke with staff with monitoring duties (confidential counsellors, company welfare officers and company doctors), homosexual employees (M/F), managers and HR managers employed at a commercial firm, a municipality, and a hospital. The interviews explored

employees' options within the organizations for drawing attention to any instances of improper treatment.

- The fourth approach was to hold expert meetings for each sector to place the research findings about the organizations in a broader context, and to discuss the appropriate instruments for each sector with HR professionals, policymakers and union representatives.

The repercussions of researches three and four are covered in Chapter 3 (At work) of the report. Chapters 4 and 5 present the quick scan instruments and the literature study, plus the Commission's recommendations. The list of obstacles, including the Commission's own analysis of complaints, served as the basis for the entire report.

Results

Literature survey

The literature survey showed that for more than a decade various researchers have been drawing attention to problems with the treatment and everyday relations of homosexuals (M/F) at work. Between 7% (M) and 14% (F) of homosexuals report issues at work, and between 6% and 14% of respondents (both heterosexual and homosexual or lesbian) answered 'yes' when asked whether there was an 'occasional or regular element of discrimination on the basis of sexual orientation or preference at their place of work' (Baker & Vanwesenbeeck, 2006; CBS, 2007).

Henny Bos and Theo Sandfort observed in 1998 firstly that the way homosexual employees perceive work is more negative than heterosexual employees in a statistical sense, and secondly that lesbian women generally have more problems at work than homosexual men. This conclusion is at odds with the findings of Saskia Keuzenkamp et al. almost ten years later. While they too conclude that the working environment for homosexuals and lesbians is far from ideal, they differ in finding that homosexual men experience more problems than lesbian women. This study looked for possible explanations for these differences in research institute findings, plus findings from empirical research into several workplaces that vary in gender composition and gender connotation: a municipality, a hospital, and a transport and communication firm.

Research at work

Homosexuality is currently barely conspicuous in mixed M/F and male dominated workplaces, and homosexuality appears to be of no significance, either as a category in HR policy, or in the workplace. That, at first glance, would appear to be an end to the matter: there is no problem, and therefore no need for policy. A closer look, however, reveals a problem with treatment at work, precisely where homosexuality is the least conspicuous. In the female sectors, which were represented in our study by the health care services of the municipality and the hospital, it is acceptable and possible for homosexuals (M/F) to be much more visible. There is much more awareness in these environments of who is homosexual (Hermanussen & Serail, 2005), and improper treatment is less frequent.

Flagrant discrimination, such as intimidation, physical violence, and discrimination in pay or fringe benefits, is rare. If discrimination occurs nonetheless and is reported, it is taken seriously. The most frequent problem that homosexuals (M/F) perceive and report with the way they are treated at work appears to be concerned in particular with remarks and ostensible jokes that result in everyday discomfort: incidental or more regular remarks, innuendo and references of little import for heterosexuals, but that could be offensive to homosexuals (M/F). The remarks and jokes may be either direct or indirect in nature, may be oriented to an individual, or addressed generally. Consciously, but more often unconsciously, colleagues and managers do discriminate on the basis of sexual orientation. This discrimination may occasionally lead to everyday discomfort for the homosexual employees involved. People in our study would then appear to attempt to ignore the remarks, to put up with the atmosphere, to answer back on the spot, or look for a different job.

The everyday practice of homosexual men and lesbian women at work has much to do with the social acceptance of homosexuality, and is not necessarily related to the work. For example, there will be no presumption in a heteronormative environment that a given person is homosexual. As long as the person concerned says nothing on the subject it will be assumed that he or she has a regular heterosexual partner. This may be awkward in everyday relations at work, where it is becoming increasingly common to discuss private matters.

Corporate culture and instruments

Our study also confirmed that the working climate in the Netherlands is not generally homophobic. The hospital that was investigated, which is a female workplace, is an exception to this rule, in that most employees felt comfortable there. This was not only because of the pleasant working atmosphere, but also because of the range of options for raising discussion of unpleasant experiences (and discrimination) of varying degrees of seriousness. Use is indeed made of those instruments.

Employers and HR departments are now still too ready to conclude without clear evidence that no problem exists (whether in connection with homosexuality at work, or other aspects of diversity). Companies gather almost no data of their own about the scale of problems with the way homosexuals are treated. The casual assumption that homosexual men and lesbian women will report any improper treatment or homosexual negativity at work to managers and confidential counsellors, displays a certain naivety and ignorance of the matter.

The instruments invoked at work to resolve problems of improper treatment could be better developed in many places. There is a variety of instruments that may help in detecting discrimination and everyday discomfort. They range from complaints committees to confidential counsellors, from company welfare officers to company doctors, and from performance appraisals with managers to employee commitment and motivation surveys. However, the problem with these instruments is that they seldom work well in detecting, or resolving, issues with the way homosexuals (M/F) are treated. There are various possible explanations for why not.

- The first is that many of these instruments reach only a small proportion of employees in companies and organizations. There are several workplaces where there is precious little scope for raising discussion of matters related to treatment (perceptions, observations, problems, discrimination, or even enjoyment of work).

- The second is that the instruments are not designed for surveying the complaints of this group, and neither are staff with monitoring duties trained to recognize possible problems encountered by homosexual men and lesbian women.
- The third is that most homosexuals (M/F) have so little confidence in these available avenues that they are little inclined to raise the alarm when problems of treatment occur at work.

There would appear to be a mismatch between managers and staff with monitoring duties on the one hand and homosexual employees (M/F) on the other with respect to issues of treatment at work. The instruments are often poorly accessible, particularly in male workplaces with an unsatisfactory atmosphere. Furthermore, the managers, who are the first and sometimes the only people able to identify problems with treatment at work, do not always have the antennae to pick up problems with the treatment of sexual orientation. For example, many managers in the municipality took a 'no news is good news' approach, without actually asking if there was any news.

If our study makes anything clear, it is that 'at work' does not exist in a general sense. Treatment is always linked to corporate culture, and this varies from one company to another, and even more from one sector to another. Putatively female sectors have a more positive attitude towards homosexuals (M/F) than sectors dominated by men. Male sectors have the most trouble with homosexual men, and somewhat less with lesbian women. The work location also appears to be significant: the difference between the Randstad conurbation and provincial areas emerged as relevant more than once (in the hospital sector and in the transport and communication sector), even in terms of liberalness and religiosity.

Male environments, macho culture: homonegativity as a social matter

Our study yielded most knowledge about the treatment of homosexual men. We found the 'Hey, homo!' form of address, albeit often detached from the sexual preference of the target, mainly in the municipal services and the transport and communication firm: in other words, in male workplaces. Remarks such as 'I wouldn't dare bend over in front of your desk' tend to be made only there, and in the company of other men. If a homosexual man is in the company of a single colleague, forms of address of this kind are not used.

The homonegativity in the male workplace is therefore a social matter that serves to confirm individuals' own masculinity and the masculinity of the group. Homosexual and other men who deviate only slightly from the socially expected gender role in the male workplace run the risk of being a laughing stock. Men who deviate substantially, such as 'queens', have a thoroughly difficult time. It is already clear from the literature that workplaces with exclusively men are the most homo-hostile, and that homosexual men are well advised to keep quiet about their sexual orientation in these places.

'Butches' do have some opportunity for a moderately pleasant working environment, in that they tend to be viewed as 'one of the lads'. Hetero-women, on the other hand, generally have a hard time with jokes and remarks in these contexts, like homosexual men. This would appear to confirm the hypothesis that hetero-men have difficulty with 'femininity' in

workplaces that they dominate, irrespective of whether the femininity is embodied in homosexual men or heterosexual women. Either way, they feel superior to the 'female' groups. They set the tone and determine what is 'funny'.

Lesbian women and treatment

It proved to be difficult to gather new material about the treatment of lesbian women. We did speak with a few lesbians in all three organizations, but lesbian women tend to express themselves less explicitly than homosexual men about issues of treatment. They also appear to be less conspicuous (as lesbians) in employment organizations. Lesbian women are also less assertive when it comes to denouncing issues of treatment.

We know from the literature (based on anonymous reports) that the problems lesbian women have at work are of different kinds than those of homosexual men. In *Seksuele gezondheid in Nederland (Sexual health in the Netherlands)* (2006), lesbian women say they have more problems than homosexual men with open disapproval. Women have somewhat less of a problem with abusive language, but then again more of a problem with avoidance and being ignored. On not being understood or taken seriously, lesbian women even score 13%, compared with homosexual men 0%. Furthermore, women have much more of a problem with sexually tinted remarks and gossip (Baker & Van Wesenbeeck, 178).

According to Bos and Sandfort, lesbian women in local government and in hospitals have always had poorer relations with colleagues and managers, more work stress, and significantly more absence through illness than heterosexual men, heterosexual women and homosexual men. The finding of Bos and Sandfort, that lesbian women in the hospital enjoy work less and have more social problems, would appear not, or perhaps no longer, to apply. At any rate, our workplace survey is unable to confirm this conclusion. It is equally indisputable for us that the hospital is a pleasant working environment for homosexual men, but the lesbian women we spoke to were also comfortable there.

Recommendations

As with all issues of treatment at work, employers and employees are the best equipped to detect, evaluate, prevent and resolve improper treatment and everyday discomfort at work. The Gay Straight Alliance that FNV and Company Pride Platform formed in 2008 is a step in the right direction. The objective of the alliance is to improve 'the acceptance of homosexuals, lesbians, bisexuals and transgenders in the workplace'. This is not to suggest that the Equal Treatment Commission should not also take up our study in actively promoting the improvement of the instruments. Firstly, the Commission could urge employers' and employees' organizations, and agencies such as Statistics Netherlands, to gather better and more data about treatment and sexual orientation. Specific questions in employee commitment and motivation surveys are needed in order to shed light on the work perception and enjoyment of work of various groups of employees. Secondly, the Commission should raise awareness of instruments that are effective. Examples would be training courses for managers and confidential counsellors, the appointment of a company ombudswoman, or a place on intranet to make anonymous reports of improper treatment. The publicity for these instruments should firstly be oriented to the sectors where improper treatment is most likely to occur.

Colofon

Opdrachtgever/financier	Commissie Gelijke Behandeling
Auteurs	Dr. M. van der Klein, drs. S.O. Tan, drs. I. de Groot, prof.dr. J.W. Duyvendak, D. Witteveen.
Omslag	Grafitall, Valkenswaard
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-315-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2009

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.