

AUTEURS  
JOKE MEINDERSMA  
CERONNE KASTELEIN



Kennisplatform  
Integratie &  
Samenleving



OMGAAN MET VOORORDELEN EN DISCRIMINATIE IN  
VRIJWILLIGE ZORG EN HULP

# Liever geen homo als vrijwilliger



# Inhoud

Inleiding.....	3
Voorkeur of discriminatie?.....	4
Toestaan of bestrijden? .....	6
Factoren die reactie beïnvloeden.....	8
Discriminatie bespreken .....	9
Tips voor organisaties.....	10
Meer weten? .....	11



# Inleiding

‘Een mevrouw die boos opbelde na een eerste kennismaking met een vrijwilliger omdat er ineens “een zwartje” voor haar deur stond.’

‘Veel gezinnen willen geen mannelijke vrijwilliger over de vloer.’

‘Een vrijwilliger die door een client werd afgewezen omdat hij had verteld dat hij homoseksueel was.’

Zomaar een greep uit de reacties op onze survey<sup>1</sup> over omgaan met vooroordelen en discriminatie bij vrijwillige zorg en hulp. Vooral in situaties waarbij vrijwilligers en mensen met een hulpvraag één op één aan elkaar gekoppeld worden, zoals bij maatjesprojecten en hulp bij klussen in huis of opvoeding, kunnen mensen hiermee geconfronteerd worden. Wat doe je in zo'n geval als organisatie?

Op papier lijkt het eenvoudig: discrimineren mag niet en staan we niet toe. Maar in de praktijk is het niet altijd zo zwart-wit. De situaties zijn heel divers en contextafhankelijk. En waar ligt eigenlijk de grens tussen het aangeven van een voorkeur en discriminatie?

In deze publicatie schetsen we een aantal morele dilemma's op basis van input uit een survey en interviews, en geven we tips over hoe je hier als organisatie mee om kunt gaan.

## UIT DE SURVEY:

Bij bijna 60% van de respondenten komt het soms voor dat een vrijwilliger zich vanwege eigen vooroordelen negatief uitlaat over een cliënt. Iets meer dan de helft geeft aan dat vrijwilligers hierdoor soms ook cliënten weigeren. Andersom gebeurt ook: bij 45% van de organisaties komt het voor dat cliënten zich negatief uitlaten over vrijwilligers en ook hier geeft meer dan de helft aan meegemaakt te hebben dat cliënten hierdoor een vrijwilliger hebben geweigerd.

Dat mensen zich negatief uitlaten over vrijwilligers of cliënten of zelfs weigeren met hen te werken kan verschillende gronden hebben. In verreweg de meeste gevallen gaat het om vooroordelen of discriminatie op grond van culturele achtergrond.

---

<sup>1</sup> In 2019 hebben 84 respondenten deelgenomen aan een digitale survey over omgaan met vooroordelen en discriminatie bij vrijwillige zorg en hulp. De helft van de respondenten werkt als vrijwilligerscoördinator. Daarnaast vulden ook bestuurders, ondersteuners en vrijwilligers de survey in. 41% van de respondenten werkt in een organisatie met meer dan 250 vrijwilligers. In 76% van de gevallen zijn in de organisatie naast vrijwilligers ook beroepskrachten aanwezig. De survey bestond voor een groot deel uit open vragen, omdat wij op zoek waren naar praktijksituaties en manieren waarop organisaties hierin handelen. Met 5 respondenten en 3 experts op het terrein van diversiteit en/of discriminatie is een verdiepend interview gehouden.

## Voorkeur of discriminatie?

'Onze vrijwilligers komen bij gezinnen thuis. Veel gezinnen willen geen mannelijke vrijwilliger over de vloer. Dit is de enige voorkeur waar wij wel in meegaan, omdat de match anders echt niet lukt.'

*vrijwilligersorganisatie uit Amsterdam*

Bij vrijwillige zorg worden vrijwilligers aan hulpvragers gekoppeld. Vaak is dit één op één, maar het kan ook gaan om een vrijwilliger die aan een gezin of huishouden wordt gekoppeld. Dit matchingproces gebeurt meestal heel zorgvuldig. Door de kenmerken en voorkeuren van zowel vrijwilliger als hulpvragers zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten, vergroot je namelijk de kans op een succesvolle match en voorkom je teleurstelling en frustratie aan beide kanten. Vaak gaat het hierbij om voorkeuren voor dagdelen en tijdstippen, locatie, ervaring en interesses. Maar wat als iemand aangeeft liever een jonge vrijwilliger te willen? Of liever een vrouw dan een man? Of liever niet iemand met een hoofddoek? Wanneer gaat het dan om het aangeven van een voorkeur en wanneer spreken we van discriminatie?

'Het is een paar keer gebeurd dat kwetsbare ouderen graag gezelschap wilden en dat we deze mensen konden matchen met vrouwen met een migratie-achtergrond. Dan werd specifiek gezegd dat men hen niet over de vloer wilde hebben, vanwege angst voor diefstal of dat men dacht dat deze vrouwen teveel aandacht voor zichzelf zouden vragen.'

*vrijwilligerscoördinator maatjesproject*

### STEREOTYPE, VOOROORDELEN EN DISCRIMINATIE

Een *stereotype* is een overdrijving, een ongenueanceerde opvatting over een groep mensen. Dit kan zowel positief als negatief zijn. Een *vooroordeel* is een negatieve houding ten opzichte van een bepaalde groep.

Vooroordelen en stereotypen zijn belangrijke voorspellers van *discriminatie*: het onterecht verschil maken in de behandeling van mensen. Dit kan op basis van geloof, geslacht, etnische achtergrond, levensfase, arbeidsparticipatie, politieke overtuiging, seksuele voorkeur of het hebben van een beperking. Discriminatie is bij wet verboden en dus strafbaar.

De grens tussen het aangeven van een voorkeur en discriminatie is dun. Het betreft meestal discriminatie wanneer er onderscheid wordt gemaakt op een kenmerk van een persoon dat niet relevant is in een bepaalde situatie. Voor het doen van boodschappen kan het wel relevant zijn dat iemand met geld om kan gaan, maar niet dat iemand lesbisch is. En voor een maatjesproject dat zich richt op het samen leuke dingen doen is het wel relevant dat de interesses of hobby's overeenkomen, maar niet dat mensen dezelfde religie delen.

Onderzoek laat zien dat mensen die behoren tot een minderheidsgroep in de samenleving meer risico lopen om gediscrimineerd te worden. Zeker als het gaat om een identiteitskenmerk waarbij per definitie sprake is van stigma en achterstelling, zoals bij LHBTI en migratie-achtergrond, ligt discriminatie op de loer. Er zijn dus mensen die meer en structureler gediscrimineerd worden dan anderen.

Als iemand een voorkeur uitspreekt, bijvoorbeeld dat iemand liever geen homo als vrijwillig maatje wil, dan kan er door de vrijwilligerscoördinator doorgevraagd worden naar de achterliggende reden. In de survey geven veel mensen aan dat dit meestal gebeurt, maar dat de uitkomst wel kan verschillen. Als 'liever niet' in feite gewoon 'niet' betekent, dan is er sprake van discriminatie. Voor sommige organisaties is dit reden om de bemiddeling te stoppen. Nogmaals, discriminatie is strafbaar. Dat geldt dus ook voor organisaties die beleid hanteren waarbij, onbedoeld, het effect is dat er onterecht onderscheid wordt gemaakt bijvoorbeeld op basis van etniciteit, huidskleur of religie. Een lokaal [antidiscriminatiebureau](#) kan in dit soort kwesties adviseren.

*'Bij ons is de match vanuit beide kanten het belangrijkste. Als één van de twee partijen zich niet op zijn gemak voelt, dan is er geen match. We gaan natuurlijk wel in gesprek met vrijwilligers wanneer er tekenen zijn van discriminatie.'*

*een vrijwilligerscoördinator*



## Toestaan of bestrijden?

*'Als wij onze hulpverlening aan mensen die iets tegen homo's hebben stopzetten, dan houden we geen hulpvragers meer over.'*

*vrijwilligerscoördinator in grote stad*

Wat doe je als organisatie als er sprake is van discriminatie en een goed gesprek niet helpt? Kies je de kant van de vrijwilliger die gediscrimineerd wordt en zet je de hulp aan een hulpvrager stop? Maar wat als je weet dat er voor die hulpvrager geen alternatief is? En wat doe je met een vrijwilliger die zelf discrimineert? Stop je de samenwerking of zijn er andere hulpvragers waar de vrijwilliger wel goed aan gekoppeld kan worden en van betekenis voor kan zijn? Veel vrijwilligersorganisaties kampen met een tekort aan vrijwilligers en kunnen hierdoor niet altijd op alle hulpvragen ingaan. Het is voor organisaties dus soms kiezen tussen twee kwaden.

In de survey wordt eerlijk toegegeven dat discriminatie in de praktijk soms wel geaccepteerd wordt. Opvallend is dat discriminatie door hulpvragers beduidend vaker geaccepteerd wordt dan discriminatie door vrijwilligers. Dit verschil kan deels verklaard worden door de aanwezigheid van een gedragscode of huisregels, wat bijna bij de helft van de organisaties uit de survey het geval is. Hierin is vaak een stuk over discriminatie opgenomen. Bijna alle organisaties die een gedragscode hebben, delen deze ook met hun vrijwilligers. Organisaties kunnen hun vrijwilligers hier dus op wijzen als zij zich discriminerend uitlaten.

Mogelijk dat het bespreken van omgaan met diversiteit binnen de organisatie, bijvoorbeeld tijdens informatiebijeenkomsten voor vrijwilligers, kan bijdragen aan de lagere acceptatie van discriminatie door vrijwilligers. Er is immers duidelijk gemaakt hoe de organisatie hier in staat en wat voor houding zij van haar vrijwilligers verwacht.

*'De vrijwilliger heeft besloten bij ons aangesloten te blijven, met de kans om gekoppeld te worden aan een gezin met een islamitische achtergrond.'*

*vrijwilligerscoördinator naar aanleiding van een gesprek met een vrijwilliger die in eerste instantie weigerde een gezin met een islamitische achtergrond te helpen*

*'Na goed overleg besloten dat de vrijwilliger niet geschikt was.'*

*vrijwilligerscoördinator nadat een vrijwilliger een hulpvrager weigerde*

*'We hebben de bemiddeling met de cliënt gestopt.'*

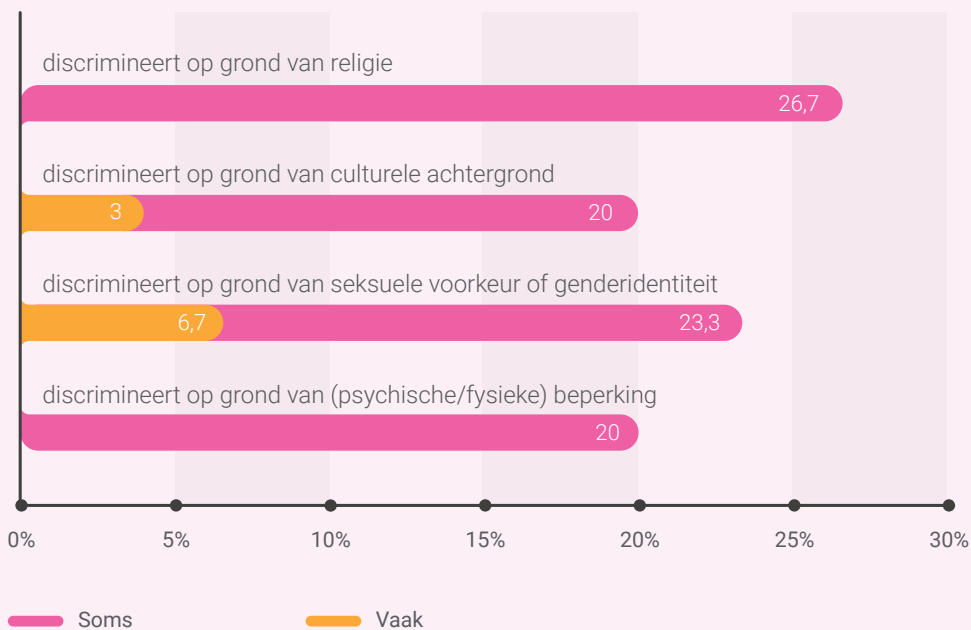
*vrijwilligerscoördinator nadat een hulpvrager een vrijwilliger weigerde*



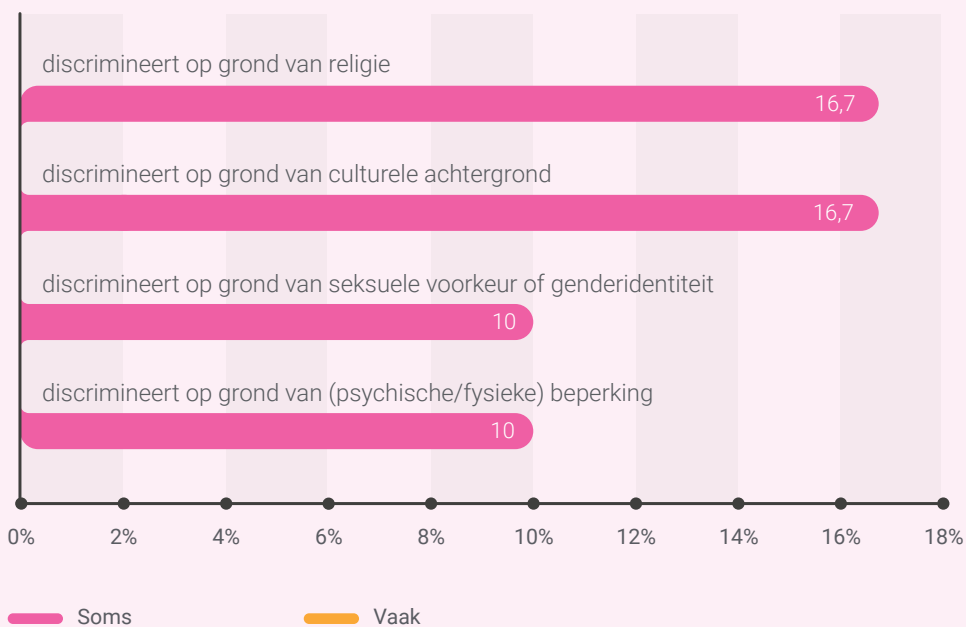
## UIT DE SURVEY:

### ACCEPTATIE VAN DISCRIMINATIE DOOR HULPVRAGERS EN VRIJWILLIGERS

#### Er zijn gevallen waarin onze organisatie het accepteert als een cliënt



#### Er zijn gevallen waarin onze organisatie het accepteert als een vrijwilliger



## Factoren die reactie beïnvloeden

Uit de interviews komt naar voren dat het type zorg of hulp van invloed kan zijn op de mate waarin eventuele vooroordelen of discriminerende ideeën worden geuit. Hoe persoonlijker het contact, hoe vaker er aan vooroordelen of discriminatie uiting wordt gegeven. Zo kan het iemand niet veel uitmaken wie hem helpt met boodschappen doen, maar kan dezelfde persoon wél specifieke voorkeuren aangeven of bepaalde kenmerken uitsluiten voor de vrijwilliger die zijn kinderen thuis komt helpen met hun huiswerk.

Ook de persoonlijke interpretatie van een situatie speelt een rol bij hoe er door een vrijwilliger of vanuit de organisatie gereageerd wordt. De ene vrijwilliger kan een uitlating door een hulpvrager ervaren als discriminatie, terwijl de andere vrijwilliger dezelfde situatie meer ziet als het aangeven van een voorkeur. In het eerste geval zal de vrijwilliger hier mogelijk een melding van maken en wordt het in de organisatie besproken; in het tweede geval blijft het iets tussen de vrijwilliger en de hulpvrager.





## Discriminatie bespreken

*'Ik weet nog niet zo goed hoe open ik kan en wil zijn over mijn geaardheid. Er is gelukkig nog niet direct naar gevraagd'  
een vrijwilliger*

Discriminatie door hulpvragers of vrijwilligers wordt zeker niet altijd geaccepteerd door organisaties. Vrijwilligers en hulpvragers worden ongeveer even vaak aangesproken op discriminerende uitingen. Dit vindt niet iedereen makkelijk om te doen. Veel vrijwilligers bespreken een situatie met een begeleider of vrijwilligerscoördinator. Het kan helpend zijn als er in de organisatie regelmatig gesproken wordt over hoe je als vrijwilliger of professional kunt omgaan met discriminatie, hoe je in bepaalde gevallen kunt en mag reageren en dat je bij iemand terecht kunt als je hier vragen over hebt.

Het hoeft ook niet alleen over bestaande situaties te gaan. De vraag zit soms al daarvoor, zoals de uitspraak hierboven aangeeft. Door omgaan met discriminatie bespreekbaar te maken in de organisatie creëer je ook ruimte voor medewerkers en vrijwilligers om hun vragen of worstelingen kenbaar te maken.

*'Deze vrijwilligers zijn niet geschikt om bij ons aan de slag te gaan en deze wijzen wij ook af.'*

*vrijwilligerscoördinator over vrijwilligers die niet iedereen willen helpen*

In de survey gaf iets meer dan 20% van de organisaties aan dat zij meldingen van discriminatie registreren. Vaak wordt het opgenomen in het dossier van betrokken vrijwilligers. Het registreren van meldingen kan een organisatie helpen om omgaan met vooroordelen en discriminatie beter bespreekbaar te maken. Het biedt informatie over wat voor incidenten er voorkomen en hoe er in die gevallen is gehandeld. Ook kan er gericht actie worden ondernomen, bijvoorbeeld als er een duidelijke toename van meldingen is.

### UIT DE SURVEY:

Hoe er in het geval van discriminatie door hulpvragers wordt gehandeld verschilt per organisatie en per geval. In sommige gevallen lost de vrijwilliger het zelf op. In 83% van de gevallen is het incident besproken met een leidinggevende, begeleider of een vrijwilligerscoördinator. Maar liefst 90% van de respondenten geeft aan dat er binnen de organisatie soms of vaak over omgaan met diversiteit wordt gesproken. Over omgaan met discriminatie wordt minder gesproken: bij 72% is dit een onderwerp van gesprek.

## Tips voor organisaties

Uit de survey en interviews blijkt hoe complex het omgaan met vooroordelen en discriminatie in de vrijwillige hulpverlening kan zijn. Er is geen blauwdruk voor hoe je als vrijwilligersorganisatie moet reageren op vooroordelen en discriminatie bij hulpvragers of eigen vrijwilligers. Wel zijn er tips:

- Neem meldingen van discriminatie serieus. Zorg dat mensen die discriminatie hebben ervaren gesteund worden. En wijs ze op de mogelijkheid om een melding te doen bij een [antidiscriminatiebureau](#).
- Stel een gedragscode of omgangsvormen op, of update de bestaande die bijvoorbeeld in het handboek staan. Bepaal of en hoe je meldingen van discriminatie vastlegt. Door de hele organisatie hierbij te betrekken, dus inclusief vrijwilligers, vrijwilligerscoördinator, leidinggevenden en bestuur, maak je het thema bespreekbaar.
- Vraag vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaringen en waar zij behoefte aan hebben. Is er iemand in de organisatie bij wie ze terecht kunnen? Is er voldoende aandacht en ruimte voor dit thema? Is er behoefte aan scholing of intervisie op dit terrein? Of bijvoorbeeld aan voorbeelden van hoe je hier tijdens een gesprek op kunt reageren?
- Vrijwilligerscoördinatoren spelen vaak een cruciale rol in de vrijwillige zorg en hulp: zij doen de intakes, matchen de vrijwilliger en hulpvrager en zijn vaak eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers die met vooroordelen of discriminatie te maken krijgen. Is jouw vrijwilligerscoördinator hier voldoende op getraind?
- Maak, als er behoefte aan is, intervisie tussen vrijwilligerscoördinatoren mogelijk. Hoe gaan zij in de praktijk om met bepaalde casuïstiek? Hoe maken ze vooroordelen en discriminatie bij vrijwilligers bespreekbaar? Waarom grijp je in het ene geval wel in en in het andere niet?
- Informeer de hele organisatie en nieuwe vrijwilligers over het handboek, de gedragscode, mogelijkheden voor scholing en bij wie ze terecht kunnen voor vragen, overleg of steun.
- Is er regelmatig sprake van discriminatie? Neem contact op met het [antidiscriminatiebureau](#) in de regio en bespreek hoe je in kan zetten op de preventie van discriminatie.

*‘Wij bespreken situaties waar we niet helemaal uitkomen in het teamoverleg. Zo kun je met collega’s sparren en aanpakken met elkaar delen.’*

*een vrijwilligerscoördinator*

## Meer weten?

- [Wat werkt bij het verminderen van discriminatie](#): onderbouwde kennis over werkzame mechanismen bij de aanpak van discriminatie.
- Op het [Platform Vrijwillige Inzet](#) vind je in het dossier [In Veilige Handen](#) onder meer een voorbeeld van een gedragscode en een tool om casuïstiek te bespreken. Op het Platform kun je ook in het [open forum](#) jouw eigen vraag stellen aan een netwerk van ruim 3.000 mensen die met vrijwilligers werken.
- Bekijk ook onze themapagina's over [discriminatie](#) en [diversiteitsbeleid](#).

## Colofon

Financier: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Auteurs: Joke Meindersma (Movisie)  
Ceronne Kastelein (Movisie)  
Ontwerp: [Design Effects](#)  
Foto omslag: 123RF  
Redactie: Imre van den Dop  
Uitgave: Kennisplatform Integratie & Samenleving  
Catharijnesingel 47  
3511 GC Utrecht  
T (030) 789 20 009  
E [info@movisie.nl](mailto:info@movisie.nl)  
I [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Integratie & Samenleving: [www.kis.nl](http://www.kis.nl).

© Kennisplatform Integratie & Samenleving, Utrecht 2020.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Movisie. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with Movisie. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

### KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennis-uitwisseling via [www.kis.nl](http://www.kis.nl), de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

Kennisplatform Integratie & Samenleving is een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie

T 030 230 32 60 E [info@kis.nl](mailto:info@kis.nl) I [www.kis.nl](http://www.kis.nl)

