








| | | |
|---|-----------------------------|--------------------|
|  | Projectomschrijving | 3 |
|  | Conclusies | 6 |
|  | Verdieping in de resultaten | 8 |
|  | Bijlage | 15 |
|  | Slotwoord | 17 |





Introductie

De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk. Eén van de thema's waar de Inspectie SZW zich momenteel op richt, is arbeidsmarktdiscriminatie in het werving- en selectieproces in de uitzendbranche. De arbeidsmarkt moet voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht leeftijd, geslacht of etniciteit.

Werkgevers zijn straks verplicht om beleid te voeren ter voorkoming van arbeidsmarktdiscriminatie. De Inspectie SZW gaat hier op inspecteren en toezien. Er wordt een wetswijziging opgesteld waarbij de Inspectie SZW de bevoegdheid krijgt om bestuursrechtelijk op te treden als daar aanleiding voor is.

De Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) heeft eind vorig jaar een verkennend onderzoek gedaan naar discriminatie bij de beantwoording van specifieke verzoeken van werkgevers die op zoek zijn naar personeel. De ABU is belangenbehartiger van uitzendbureaus in Nederland. ABU-leden moeten voldoen aan opgestelde gedragsregels ter voorkoming van discriminatie. Uit het onderzoek in opdracht van de ABU (Store Support, 2018) bleek dat 87% van de discriminerende verzoeken op basis van etniciteit *niet* werd gehonoreerd.

Naar aanleiding van de komende wetswijziging en het eerder uitgevoerde onderzoek bij de ABU, heeft de Inspectie SZW Store Support opdracht gegeven om de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden met behulp van een mystery calling-onderzoek bij uitzendbureaus die *niet* aangesloten zijn bij de brancheorganisaties van de ABU en de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU): *“Hoe gaat een medewerker om met een discriminerend verzoek?”*

In dit rapport worden de onderzoeksopzet en de onderzoeksresultaten beschreven.



Onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek

De Inspectie SZW wil onderzoeken in welke mate de uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de brancheorganisaties de ABU en de NBBU, zich houden aan de gedragsregels ter voorkoming van discriminatie. Discrimineren op basis van afkomst is wettelijk verboden. Ook iemand uitsluiten van de selectie op grond van taalbeheersing is niet toegestaan. Een voorbeeld van een discriminerend verzoek is: *“Ik ben voor mijn werkgever op zoek naar een apothekersassistente, maar die mag niet van buitenlandse komaf zijn, want daar hebben wij slechte ervaringen mee.”* Er is onderzocht hoe de medewerkers omgaan met een discriminerend verzoek op basis van etniciteit van een potentiële opdrachtgever. Daarnaast wilde de Inspectie SZW onderzoeken hoe een afwijzende reactie op het verzoek beargumenteerd werd.



Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een mystery calling-onderzoek uitgevoerd met één telefonisch contactmoment. Tijdens het telefonische contact met de medewerker van de uitzendorganisatie is er gesproken over het gezochte profiel, waarbij de mystery caller vertrouwen heeft opgewekt bij de medewerker alvorens het discriminerende verzoek op een natuurlijke wijze kenbaar te maken. Indien de vraag niet direct werd begrepen, is de vraag een tweede keer herhaald of toegelicht: *“Wij hebben een slechte ervaring gehad met een uitzendkracht van buitenlandse komaf, kunt u hier rekening mee houden?”* Alle mystery callers hebben dus met een directe vraagstelling gewerkt. Vervolgens is er vastgelegd of de medewerker op het verzoek in is gegaan en indien het verzoek is afgewezen, welke argumenten de medewerker heeft gebruikt. Uiteindelijk heeft de mystery caller het telefoongesprek afgesloten met de boodschap dat hij nog andere uitzendbureaus wilde benaderen en/of later terug zou bellen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 3 april 2019 t/m 6 mei 2019.

Steekproef

De Inspectie SZW heeft een bestand aangeleverd met alle uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de ABU en de NBBU, de contactgegevens en het aantal werknemers per uitzendbureau. In overleg met de Inspectie SZW zijn de uitzendbureaus onderverdeeld in drie bedrijfsgroottes, gebaseerd op het aantal werknemers: Groot (100 of meer werknemers), middelgroot (10 t/m 99 werknemers) en klein (0 t/m 9 werknemers). Om tot een betrouwbare populatiegrootte te komen, heeft Store Support a) payroll en banenpools, b) buitenlandse bureaus (geen KvK postcode) en c) uitzendbureaus zonder website *niet* meegenomen. Hiermee kwam de totale populatie uit op 19.961 uitzendbureaus. Om tot een representatieve steekproef te komen is een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een foutmarge van 5% gerekend. Hiermee kwam de steekproefgrootte uit op 377 uitzendbureaus. In overleg met de Inspectie SZW is ervoor gekozen om enkel een representatieve steekproef te hanteren voor de gehele populatie, en niet voor de populatie onderverdeeld in bedrijfsgrootte. Om een goede *indicatie* per bedrijfsgrootte te krijgen, zijn er, naast de 377 metingen, 30 extra metingen per bedrijfsgrootte uitgevoerd.

| Bedrijfsgrootte | Aantal uitzendbureaus | Aantal metingen uitgevoerd |
|------------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Klein (0 t/m 9 werknemers) | 16.412 | 339 |
| Middelgroot (10 t/m 99 werknemers) | 2.598 | 79 |
| Groot (100 of meer werknemers) | 951 | 49 |
| Totaal | 19.961 | 467 |

Omdat de steekproefgrootte per bedrijfsgrootte niet representatief is, moeten de resultaten voor de verschillende groottes met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. De resultaten geven wel een indicatie.



Bijzonderheden tijdens de uitvoer

Tijdens de uitvoer van het onderzoek bleek een groot aantal van de uitzendbureaus in de steekproef zich gespecialiseerd te hebben in een specifieke branche, bijvoorbeeld arbeidsmigranten, bleken de uitzendbureaus niet (meer) te bestaan of bleek het telefoonnummer niet te achterhalen, waardoor wij geen passend verzoek konden doen. In deze gevallen hebben wij de betreffende uitzendbureaus vervangen met een uitzendbureau van dezelfde bedrijfsgrootte. De vervangende uitzendbureaus zijn random geselecteerd.

Kwaliteitscontrole

De mystery callers zijn van tevoren telefonisch geïnstrueerd over de gedragsregels met betrekking tot het afhandelen van discriminerende verzoeken, waardoor uniformiteit ten aanzien van het beantwoorden van de vragen gewaarborgd is.



Rapportage

In deze rapportage wordt verdieping in de resultaten van het mystery calling-onderzoek gegeven, waarbij een onderscheid is gemaakt op basis van de grootte van uitzendbureaus. Door afronding kan het voorkomen dat in de grafieken het totaal kan optellen tot 99% of 101%. De conclusies van het mystery calling-onderzoek worden op de volgende pagina's beschreven. De resultaten zijn volledig anoniem verwerkt.



Conclusies

40% van de discriminerende verzoeken op basis van etniciteit wordt gehonoreerd



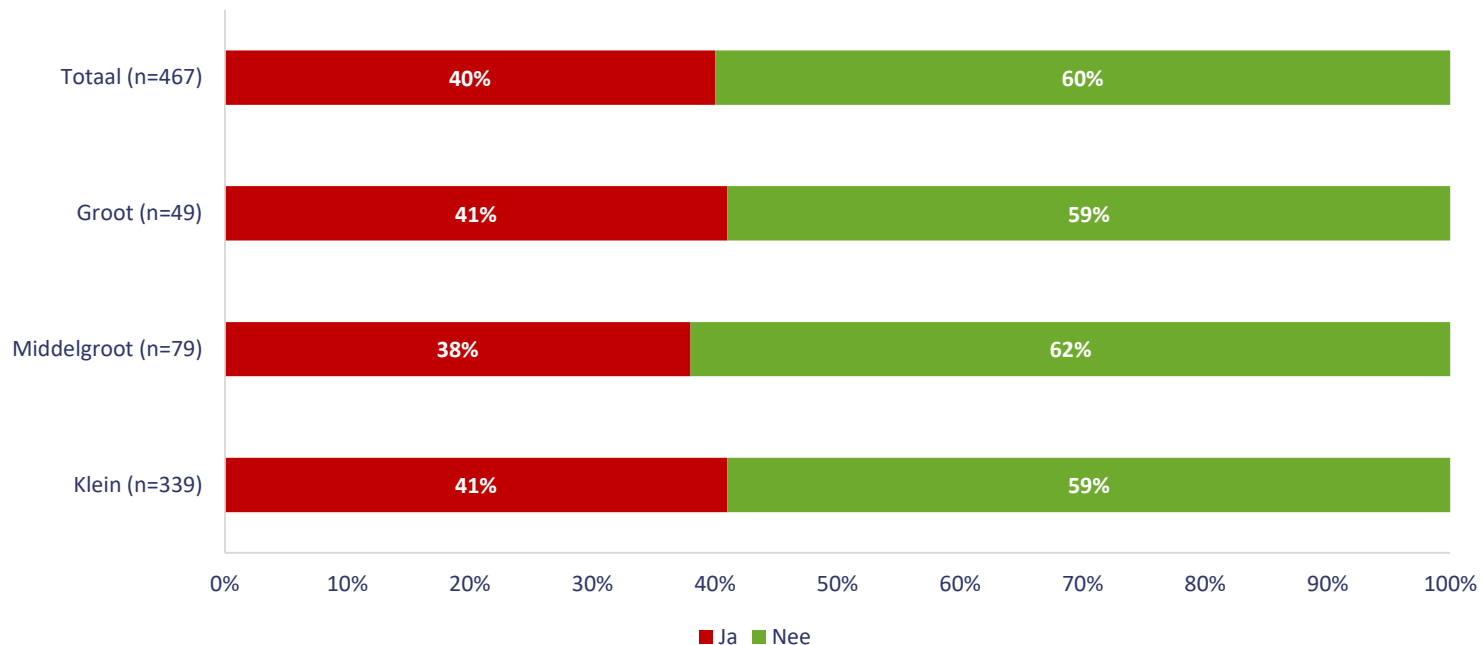
- Het onderzoek geeft op totaalniveau (totale populatie: alle uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de overkoepelende brancheorganisaties de ABU en de NBBU) een betrouwbaar beeld van in welke mate discriminerende verzoeken op basis van etniciteit ingewilligd worden.
- Uit de totale steekproef (n=467) blijkt dat 40% van de discriminerende verzoeken van potentiële opdrachtgevers gehonoreerd wordt. 60% van de discriminerende verzoeken wordt afgewezen.
- Tussen de uitzendbureaus van verschillende groottes in de steekproef zijn geen grote verschillen te zien. Echter het aantal metingen per bedrijfsgrootte is *niet* representatief, om welke reden de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden.
- 30% van de medewerkers die het discriminerende verzoek *afgewezen* hebben, vraagt vervolgens niet door naar de reden achter het verzoek. De medewerkers van de kleine uitzendbureaus in de steekproef vragen vaker door naar de reden achter het verzoek dan de medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef.
- 91% van de medewerkers die het discriminerende verzoek *afgewezen* hebben, heeft niet eerst navraag gedaan bij een leidinggevende.
- 34% van de medewerkers die het verzoek *afgewezen* hebben, benoemt uit eigen beweging als argument dat het bij wet verboden is om op het verzoek in te gaan. De medewerkers van de kleine uitzendbureaus in de steekproef benoemen dit vaker als argument dan de medewerkers van de middelgrote en grote uitzendbureaus in de steekproef.
- 55% van de medewerkers van de uitzendbureaus die het verzoek *afgewezen* hebben, geeft uit eigen beweging uitleg over de werkwijze van de selectie om de afwijzing te beargumenteren. De medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef doen dit vaker dan de medewerkers van de uitzendbureaus van gemiddelde grootte en de kleine uitzendbureaus in de steekproef.
- 47% van de medewerkers van de uitzendbureaus die het verzoek *afgewezen* hebben, geeft uit eigen beweging uitleg over de werkwijze van het uitzendbureau om de afwijzing te beargumenteren. De medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef doen dit vaker dan de medewerkers van de uitzendbureaus van gemiddelde grootte en de kleine uitzendbureaus.



Verdieping in de resultaten

- In onderstaand staafdiagram is weergegeven in welke mate de uitzendbureaus die *niet* aangesloten zijn bij de overkoepelende brancheorganisaties de ABU en de NBBU verzoeken op basis van etniciteit van opdrachtgevers hebben gehonoreerd. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen de groottes van de uitzendbureaus. Echter enkel de totale steekproef (n=467) is representatief voor de hele populatie, alle uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een overkoepelende branchevereniging. Wanneer de steekproef opgesplitst wordt in de verschillende bedrijfsgroottes, is het aantal metingen per groep (kleine, middelgrote en grote uitzendbureaus) *niet* representatief. Om deze reden moeten de resultaten per bedrijfsgrootte met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. De resultaten geven enkel een indicatie.
- 60% van de discriminerende verzoeken op basis van etniciteit van opdrachtgevers wordt niet gehonoreerd. 40% van de uitzendbureaus in de steekproef honoreert het discriminerende verzoek wel.
- De grote uitzendbureaus (met 100 of meer werknemers) in de steekproef wijzen 59% van de discriminerende verzoeken af, de uitzendbureaus van gemiddelde grootte (10 t/m 99 werknemers) in de steekproef wijzen 62% van de discriminerende verzoeken af en de kleine uitzendbureaus (0 t/m 9 werknemers) in de steekproef wijzen 59% van de discriminerende verzoeken af.

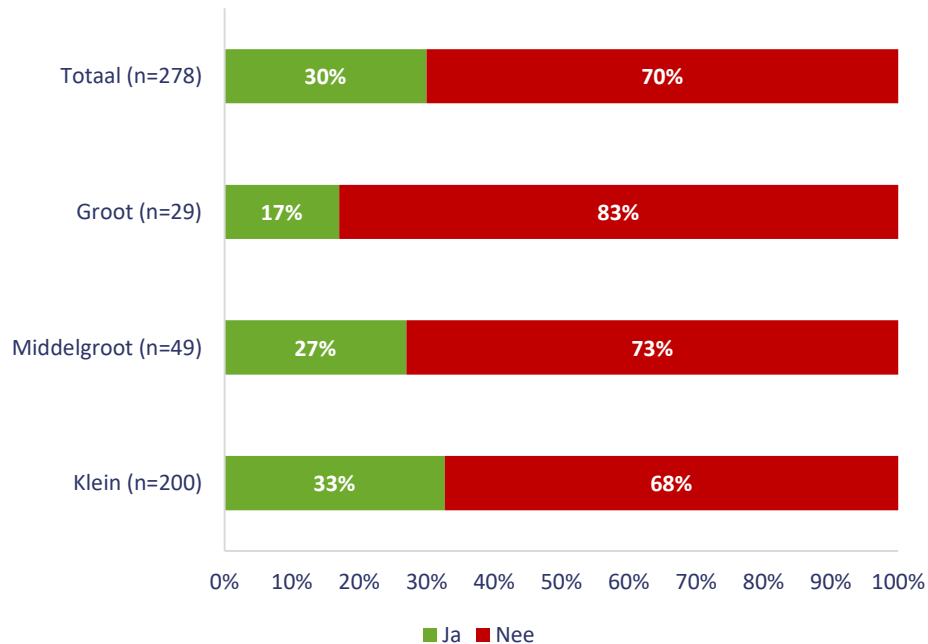
“Gaat de medewerker op je verzoek in?”



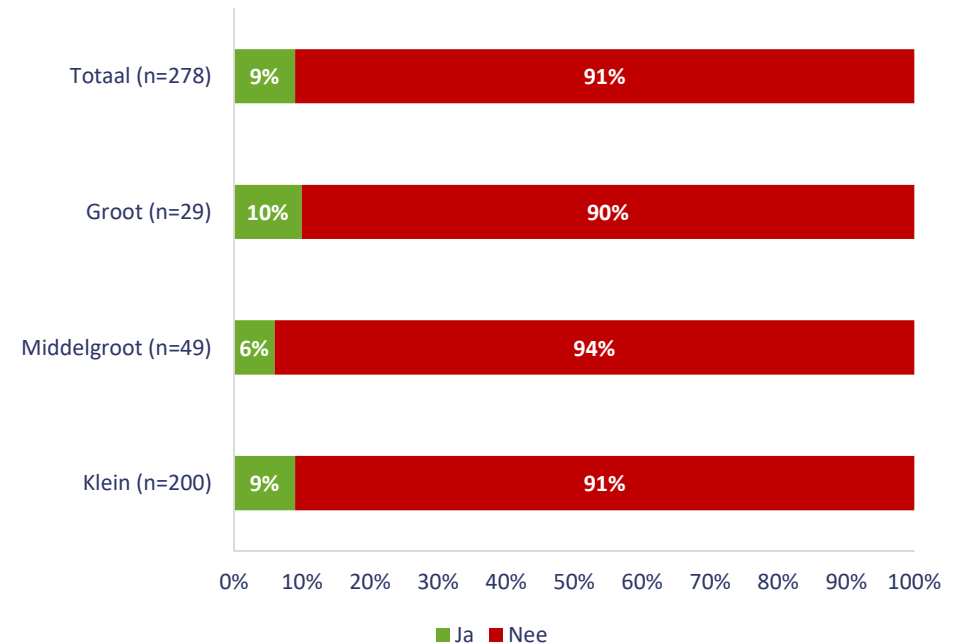


- Onderstaande vragen zijn enkel beantwoord door mystery callers van wie het discriminerende verzoek *afgewezen* is.
- 30% van de medewerkers die het verzoek afgewezen hebben, vraagt door naar de reden van het verzoek. 17% van de medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef vraagt door naar de reden van het discriminerende verzoek, 27% van de medewerkers van de uitzendbureaus van gemiddelde grootte in de steekproef vraagt door naar de reden van het verzoek en 33% van de medewerkers van de kleine uitzendbureaus in de steekproef vraagt door naar de reden van het verzoek.
- 91% van de medewerkers die het discriminerende verzoek afgewezen hebben, heeft niet eerst navraag gedaan bij een leidinggevende. Hierbij zijn *geen* grote verschillen te zien tussen de uitzendbureaus van verschillende groottes.

“Vraagt de medewerker door naar de reden van het verzoek?”

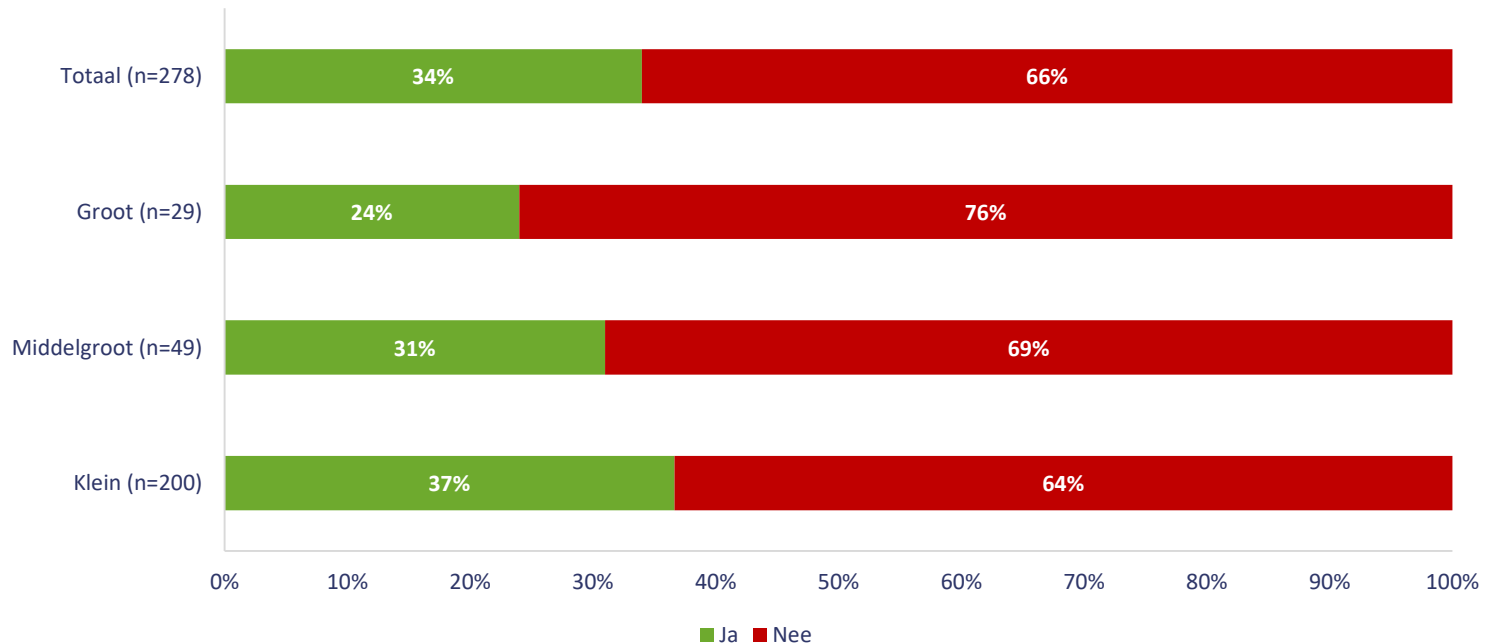


“Geeft de medewerker aan dat hij of zij even navraag moet doen bij zijn of haar leidinggevende?”



- Onderstaande vraag is enkel beantwoord door mystery callers van wie het discriminerende verzoek *afgewezen* is. Deze vraag geeft meer inzicht in welke argumenten gebruikt worden om de afwijzing van het discriminerende verzoek te onderbouwen.
- 34% van de medewerker die het verzoek afgewezen hebben, benoemt uit eigen beweging als argument dat het bij wet verboden is om op het verzoek in te gaan. De medewerkers van de kleine uitzendbureaus in de steekproef benoemen dit vaker (37%) als argument dan de medewerkers van de middelgrote en grote uitzendbureaus in de steekproef (resp. 31% en 24%).

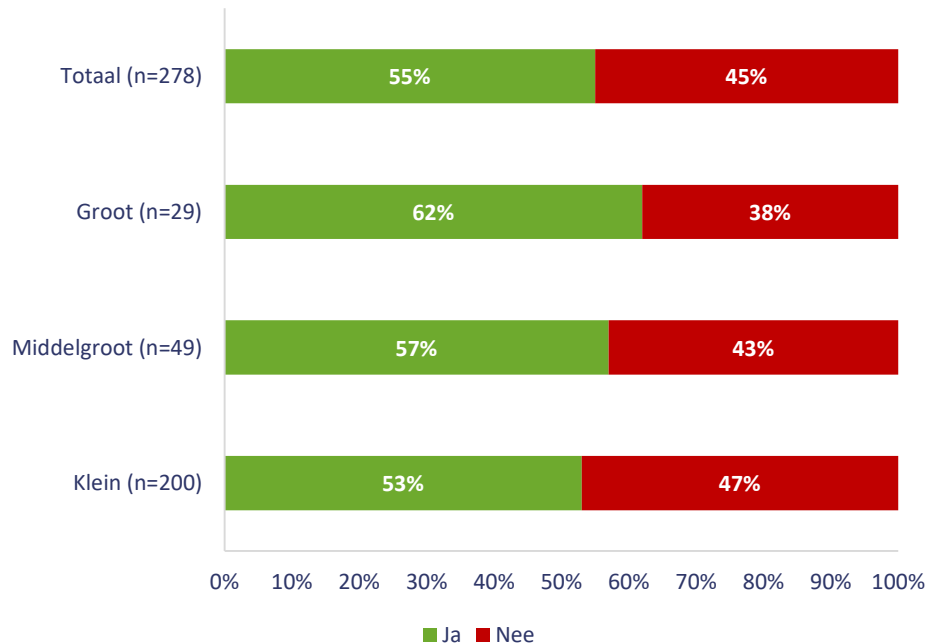
“Benoemt de medewerker dat het bij wet verboden is om op het verzoek in te gaan?”



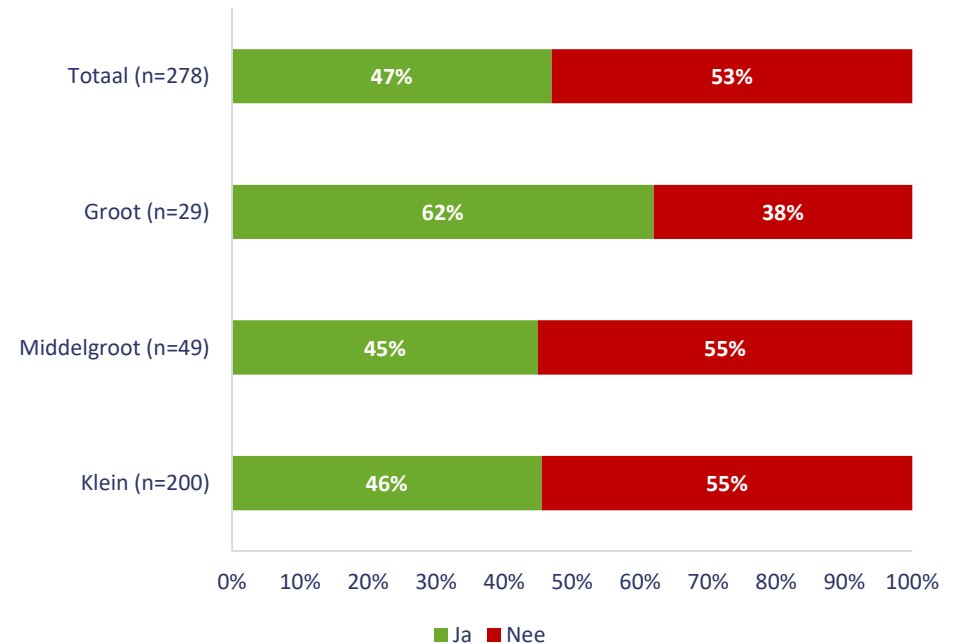


- Onderstaande vragen zijn enkel beantwoord door mystery callers van wie het discriminerende verzoek *afgewezen* is. Deze vragen geven meer inzicht in welke argumenten gebruikt worden om de afwijzing van het verzoek te onderbouwen.
- Meer dan de helft van de medewerkers (55%) die het verzoek afgewezen hebben, geeft uit eigen beweging uitleg over de werkwijze van de selectie. De medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef doen dit vaker (62%) dan de medewerkers van de uitzendbureaus van gemiddelde grootte en de kleine uitzendbureaus (resp. 57% en 53%) in de steekproef.
- 47% van de medewerkers die het verzoek afgewezen hebben, geeft uit eigen beweging uitleg over de werkwijze van het uitzendbureau. De medewerkers van de grote uitzendbureaus in de steekproef doen dit vaker (62%) dan de medewerkers van de uitzendbureaus van gemiddelde grootte en de kleine uitzendbureaus (resp. 45% en 46%).

“Geeft de medewerker uitleg over de werkwijze van de selectie?”



“Geeft de medewerker uitleg over de werkwijze van het uitzendbureau?”



Een selectie van quotes van mystery callers over de reacties van de medewerkers die op het verzoek in zijn gegaan of hebben afgewezen

“

De medewerker legde na mijn vraag uit hoe het bedrijf te werk gaat en dat hij niet in kon gaan op mijn verzoek, vanwege het feit dat dit wettelijk niet mag en dat hij en het bedrijf hier ook niet achter staan.

”

“

Ik vroeg om iemand van Nederlandse nationaliteit, waarop de medewerker heel duidelijk antwoordde dat dat zonder meer mogelijk was.

”

“

Ik gaf aan dat wij slechte ervaringen met mensen van buitenlandse afkomst hadden en ik vroeg of hier bij de selectie rekening mee gehouden kon worden. De medewerker gaf aan dit te begrijpen en gaf toe dat zij zelf ook rekening houden met bepaalde criteria bij buitenlandse mensen, waarbij heel duidelijk gekeken wordt naar kennis van de Engelse taal en het begrijpen van het vakjargon. De medewerker gaf aan dat zij in ieder geval hun best deden om de meest geschikte kandidaat te vinden.

”

“

Na mijn vraag kreeg ik als antwoord: "Nee, ik dacht van niet, maar u spreekt met de telefoniste. Momentje, ik ga het even voor u vragen." Na vijftien seconden wachten krijg ik als antwoord: "Hallo, nee daar werken wij niet aan mee."

”

“

De medewerker zei dat hij denkt dat ik beter naar een ander bureau kan gaan omdat zij daar niet aan mee doen.

”

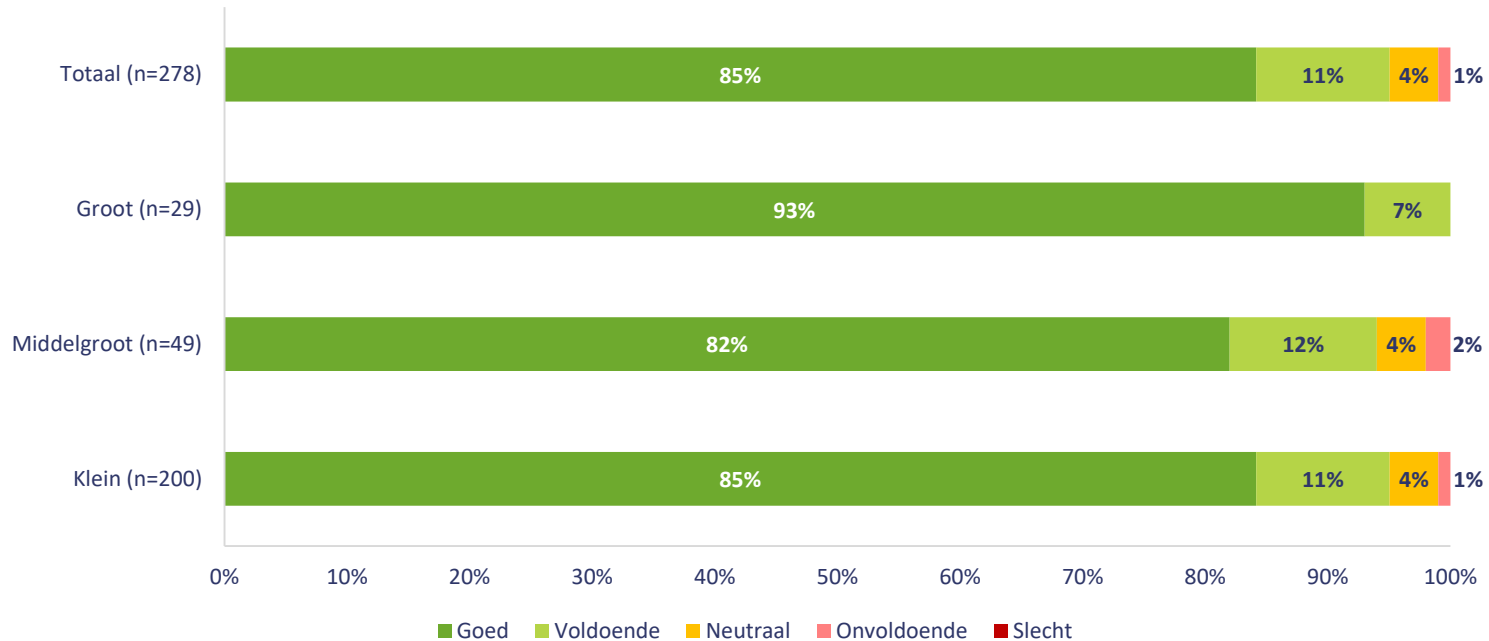
“

Ik stelde de specifieke discriminerende vraag en de medewerker gaf aan dat het mogelijk is om er rekening mee te houden. "Dat moet zeker kunnen."

”

- Onderstaande vraag is door alle mystery callers beantwoord, maar hieronder zijn enkel de resultaten weergegeven voor de *afgewezen* verzoeken. Deze vraag geeft meer inzicht in, in welke mate het voor de mystery caller duidelijk was dat zijn of haar verzoek is afgewezen.
- 96% ('goed' en 'voldoende') van de mystery callers van wie het verzoek afgewezen is vond het antwoord op het verzoek duidelijk, ten opzichte van 94% van de mystery callers die naar één van de grote uitzendbureaus in de steekproef hebben gebeld vonden het antwoord op het verzoek duidelijk, ten opzichte van 94% van de mystery callers die naar één van de middelgrote uitzendbureaus in de steekproef heeft gebeld en 96% van de mystery callers die naar één van de kleine uitzendbureaus in de steekproef heeft gebeld.

"In welke mate is het antwoord op het verzoek duidelijk?"





Bijlage



De mystery callers hebben de volgende vragen beantwoord:

- Gaat de medewerker op je verzoek in?
- Vraagt de medewerker door naar de reden van het verzoek? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Geeft de medewerker uitleg over de werkwijze van de selectie? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Geeft de medewerker uitleg over de werkwijze van het uitzendbureau? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Benoemt de medewerker dat het bij wet verboden is om op het verzoek in te gaan? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Geeft de medewerker aan dat hij of zij even navraag moet doen bij zijn of haar leidinggevende? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Heeft de medewerker nog andere argumenten gebruikt? Welke argumenten heeft de medewerker nog meer gebruikt? (Indien de medewerker *niet* op het verzoek in gaat)
- Beschrijf het telefoongesprek zo volledig mogelijk.
- In welke mate is het antwoord op het verzoek duidelijk?
- In welke mate neemt de medewerker voldoende tijd voor het gesprek?
- In welke mate is de medewerker vriendelijk?





Slotwoord

Store Support spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de Inspectie SZW zich inzet voor het verminderen van discriminatie op de arbeidsmarkt.

De resultaten geven inzicht in welke mate de medewerkers van de uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een overkoepelende brancheorganisatie discriminerende verzoeken op basis van etniciteit honoreren en zich daarbij aan vastgestelde gedragsregels houden.

Door blijvend aandacht te besteden aan het inzichtelijk maken van etnische profilering in de uitzendbranche zal de bewustwording verder groeien. Store Support blijft de Inspectie SZW daarin graag ondersteunen, door te ondersteunen bij het doen van betrouwbaar en valide onderzoek.

Enthousiaste groet!



Yvette Westerbaan

Account & Sales Director

Yvette.Westerbaan@storesupport.nl



Rowan Bos

Research Executive

Rowan.Bos@storesupport.nl



Willem Kleefstra

Projectmanager

Willem.Kleefstra@storesupport.nl

