

Rapport

ARBEIDSMARKTDISCRIMINATIEMELDINGEN IN DE REGIO AMSTERDAM

Aard, omvang en afhandeling van discriminatieklachten door werkgevers

meldpunt discriminatie REGIO AMSTERDAM

Een analyse van arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen bij het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam van 2018-2020

Samenvatting

In 2021 voerde het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA) onderzoek uit naar de aard en omvang van arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen en de manier waarop werkgevers interne klachten van discriminatie afhandelen. Alle discriminatiemeldingen over de arbeidsmarkt die het MDRA ontving in 2018, 2019 en 2020 zijn cijfermatig geanalyseerd om de aard en omvang te meten. Daarnaast zijn meldingsdossiers van werknemers die het incident ook binnen hun organisatie aankaartten, inhoudelijk geanalyseerd om te onderzoeken hoe werkgevers in de regio Amsterdam reageren op interne discriminatieklachten. Hierbij is specifiek gekeken naar de houding van de betreffende organisatie, de communicatiestijl en de ondernomen stappen naar aanleiding van het incident.

In totaal ontving het MDRA 336 meldingen van arbeidsmarktdiscriminatie. Afkomst/huidskleur en geslacht worden het vaakst genoemd als discriminatiegrond. De gemelde incidenten spelen zich vaak af op de werkvloer en tijdens processen van werving en selectie. De sector gezondheids- en welzijnszorg omvat jaarlijks gemiddeld de meest geregistreerde meldingen.

Het MDRA analyseerde bovendien 125 meldingsdossiers waarin de melders het incident niet alleen bij het MDRA meldde, maar ook binnen hun eigen organisatie (al dan niet onder begeleiding van het MDRA). Hieruit blijkt dat slechts 30% van de organisaties in de regio Amsterdam discriminatieklachten adequaat afhandelt.

Twaalf van de onderzochte organisaties waren aangesloten bij de Charter Diversiteit en tekenden daarmee voor een actieve inzet tegen arbeidsmarktdiscriminatie. Opvallend is dat deze organisaties desondanks niet beter waren in de afhandeling van discriminatieklachten dan organisaties die niet waren aangesloten bij de charter.

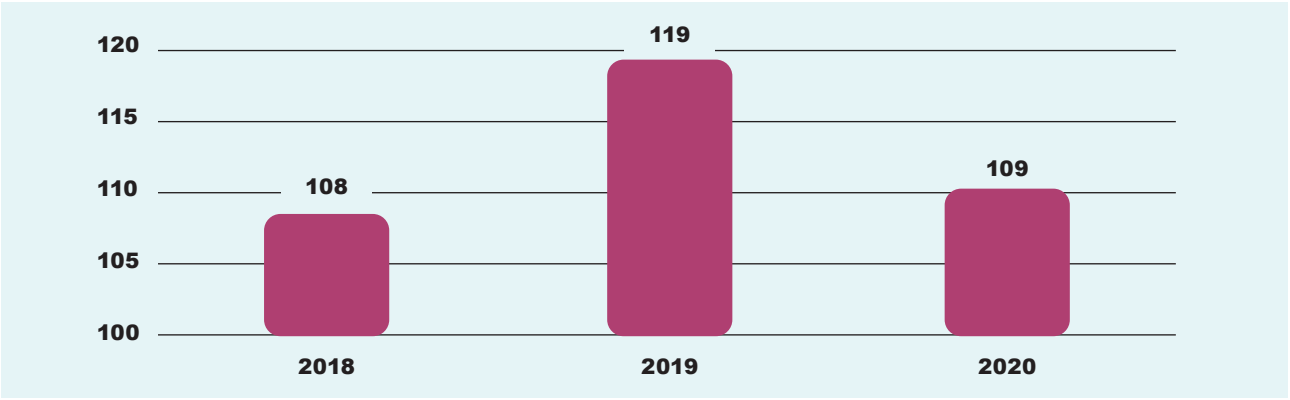
De conclusie van dit onderzoek is dat 70% van de onderzochte organisaties uit de regio Amsterdam discriminatiemeldingen niet adequaat afhandelden. Sommige organisaties reageerden passief en bagatelliserend door het incident bijvoorbeeld af te doen als een grap. Anderen waren wispelturig in hun communicatie en weer anderen pakten klachten pas serieus op na bemiddeling van het MDRA. Op verzoek van melder begeleidde het MDRA dan bijvoorbeeld het klachtbehandelingsproces of trad op als bemiddelaar tussen de melder en werkgever.

Om discriminatie tegen te gaan is effectieve klachtbehandeling binnen organisaties een belangrijke stap. Het MDRA heeft daarom een handvat voor bedrijven samengesteld waarin aan de hand van 7 tips adviezen gegeven worden voor het inclusief afhandelen van een discriminatieklacht. Dit handvat is als bijlage bijgevoegd aan het einde van dit onderzoeksrapport.

Arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen bij het MDRA

Het grootste deel van de meldingen dat het MDRA jaarlijks ontvangt is op het terrein van de arbeidsmarkt. In Figuur 1 worden het aantal arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen weergegeven die het MDRA ontving in 2018 (108), 2019 (119) en 2020 (109)[1]. Het aantal arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen dat het Meldpunt jaarlijks ontvangt is dus redelijk stabiel. Het overgrote merendeel van de meldingen op de arbeidsmarkt vond plaats in de gemeente Amsterdam (91%). Daarna volgt de gemeente Amstelveen, hier vond 5% van de meldingen plaats. De overige 4% van de meldingen vond plaats in Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

Figuur 1 / Aantal arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen die plaatsvonden in de regio Amsterdam.



De meeste meldingen op het terrein van de arbeidsmarkt gaan over de gronden herkomst/huidskleur, gevolgd door geslacht, leeftijd, beperking/chronische ziekte en godsdienst (zie figuur 2). Bij een derde van de meldingen blijkt dat meerdere gronden een rol spelen tijdens het discriminatoire incident. Een voorbeeld van dit soort meervoudige discriminatie is bijvoorbeeld discriminatie om het dragen van een hoofddoek, waarbij godsdienst, herkomst/huidskleuren en/of geslacht een rol spelen.

Herkomst/huidskleur

Meldingen over discriminatie op basis van herkomst/huidskleur gaan vaak over belediging, stigmatiseren en kwaadspreken of uitsluiting van instroom en doorstroom op de arbeidsmarkt vanwege uiterlijke kenmerken.

Geslacht

Meldingen op grond van geslacht gaan vaak over discriminatie rondom zwangerschap en moederschap. Daarnaast waren er meldingen van bedrijven die in hun vacature speciaal opzoek waren naar een man of een vrouw, of stereotyperende taal gebruikten om functies te omschrijven, zoals ‘juffen’, ‘receptioniste’, en ‘kamermeisje’.

Leeftijdsdiscriminatie

Leeftijdsdiscriminatie uit zich vaak in vacatureteksten waarbij specifiek wordt gevraagd om medewerkers van een bepaalde - vaak jonge - leeftijd, of waarin indirect leeftijdsonderscheid wordt gemaakt door te vragen naar starters of net afgestudeerden.

1 | Deze cijfers zijn niet vergelijkbaar met de arbeidsmarktdiscriminatiecijfers uit de jaarlijkse discriminatiemonitor van het MDRA. In het huidige onderzoek zijn namelijk alleen meldingen geanalyseerd die zich daadwerkelijk afspeelden in de regio Amsterdam, terwijl de jaarlijkse monitor ook meldingen analyseert die elders in Nederland plaatsvonden, mits gemeld door een inwoner uit de regio Amsterdam.

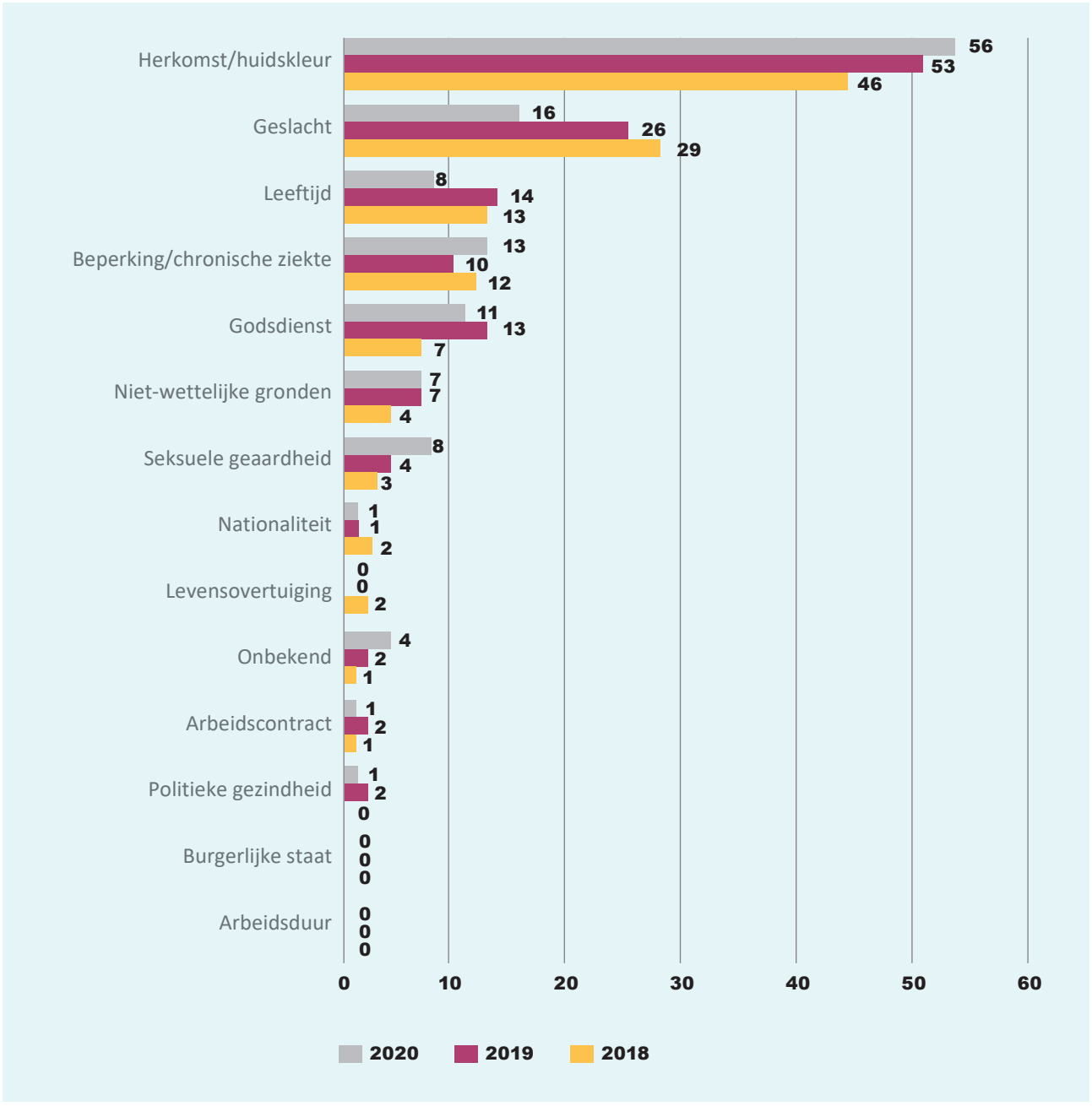
Chronische ziekte/beperking

Het overgrote deel van de meldingen over chronische ziekte/beperking betreft omstreden behandeling, waarbij melders bijvoorbeeld worden uitgesloten van werkprocessen of activiteiten door collega's of leidinggevenden. Daarnaast gaat een deel van de meldingen over onterecht ontslag vanwege de beperking of chronische ziekte van de melder.

Godsdienst

Het merendeel van de meldingen over godsdienst op de arbeidsmarkt gaat over moslimdiscriminatie. Veel meldingen gaan over vrouwen die zijn afgewezen voor een functie vanwege het dragen van een hoofddoek. Daarnaast kwam roddelen, pesten en kwaadspreken door collega's vaak voor.

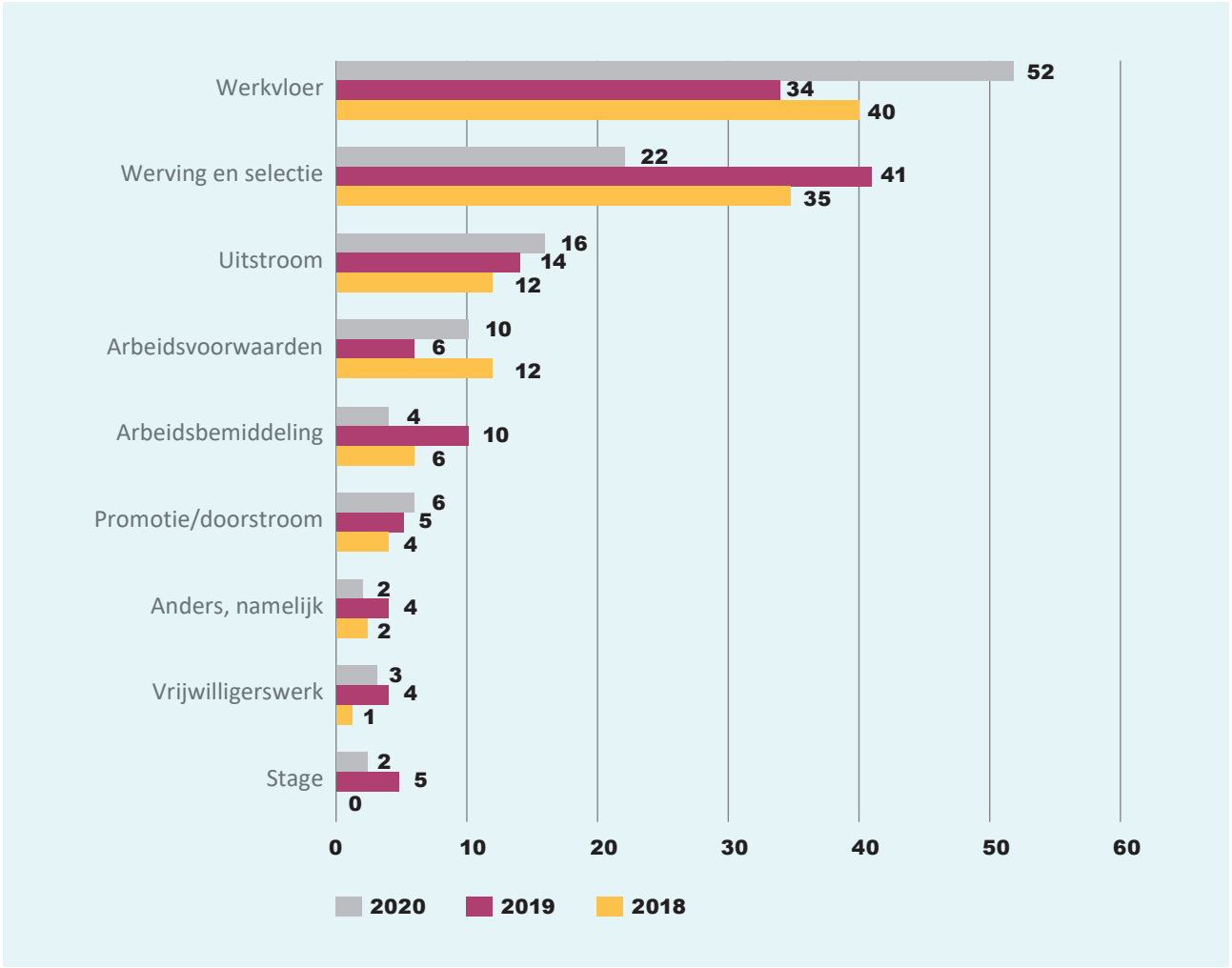
Figuur 2 / Aantal arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen naar discriminatiegrond. (meerdere gronden per melding mogelijk)



Discriminatie op de werkvloer en tijdens werving/selectie werd het vaakst gemeld

Het merendeel van de discriminatiemeldingen speelde zich af op de werkvloer, gevolgd door meldingen over werving en selectie en over het uitstroomproces (zie figuur 3). De meeste meldingen betreffen omstreden behandeling; 78% van de meldingen gaat over afwijzing, belemmering van toegang of uitsluiting. Dit varieert van uitsluiting bij bepaalde werk gerelateerde activiteiten tot uitsluiting van instroom op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld door een persoon af te wijzen na een sollicitatie vanwege haar hoofddoek. Ook vijandige bejegening wordt vaak gemeld: in 30% van de meldingen is er sprake van beledigen, stigmatiseren en kwaadspreken op de werkvloer door collega's, leidinggevenden of klanten.

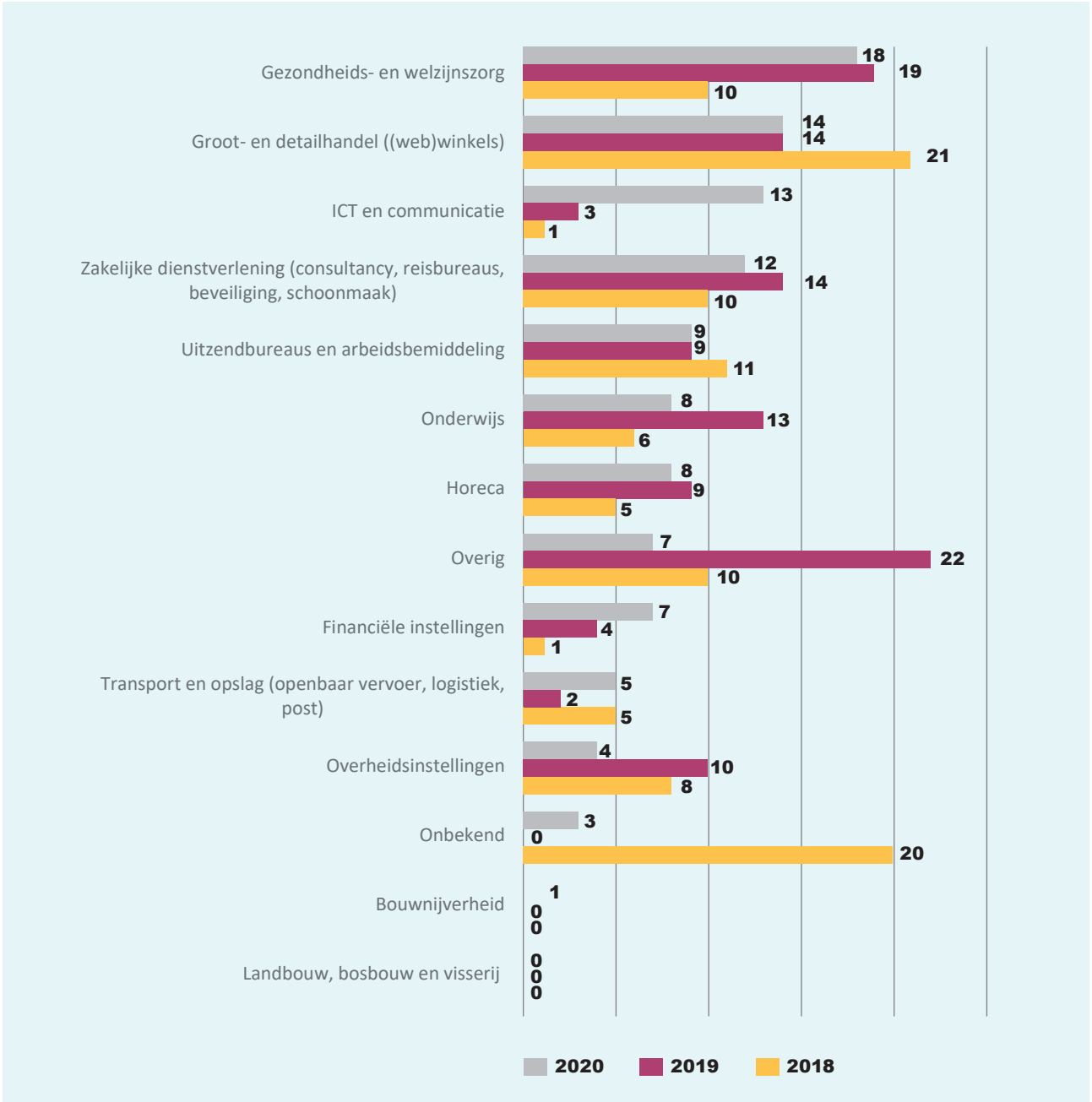
Figuur 3 / Omvang van arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen naar arbeidsmarktdomein.



Sector

De sector gezondheids- en welzijnszorg omvat jaarlijks gemiddeld de meest geregistreerde meldingen. Dit wordt opgevolgd door de groot- en detailhandel, en de zakelijke dienstverlening. In de sector ‘bouwnijverheid’ is daarentegen slechts één melding van arbeidsmarktdiscriminatie geregistreerd en de sector ‘landbouw, bosbouw en visserij’ bevat geen geregistreerde meldingen. Echter, de conclusie dat in de sector landbouw, bosbouw en visserij geen discriminatie plaats vindt is niet juist. Deze cijfers zijn een indicatie van de bereidheid om een melding te maken van discriminatie in verschillende sectoren. Discriminatiemeldingen zijn namelijk vaak het topje van de ijsberg; veel incidenten worden niet gemeld. Het is dus een indicatie dat de meldingsbereidheid in deze sector erg laag is.

Figuur 4 / Omvang van arbeidsmarktdiscriminatiemeldingen naar sector.



Afhandeling van discriminatieklachten door organisaties

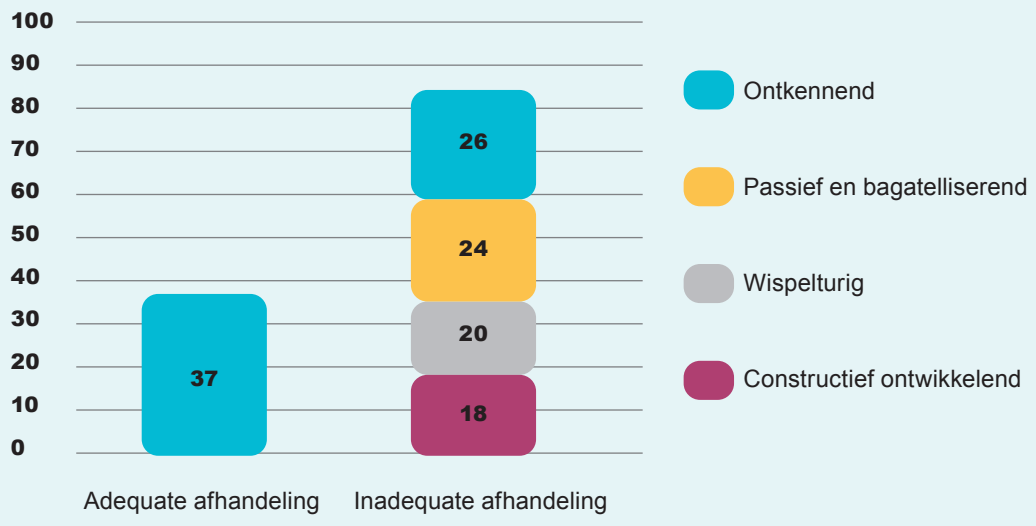
30% van organisaties handelde discriminatieklacht adequaat af

Het MDRA ontving in 2018, 2019 en 2020 in totaal 125 meldingen waarbij de melder het incident zowel bij het MDRA aankaartte als binnen de eigen organisatie. Ze spraken bijvoorbeeld met een leidinggevende, vertrouwenspersoon, directeur, manager of de HR-afdeling, al dan niet met bemiddeling van het MDRA. Slechts 30% van de organisaties uit deze meldingen reageert adequaat op de interne klacht van discriminatie. Deze organisaties reageerden oplossingsgericht, met een verantwoordelijke houding en begrip voor de ervaring van de melder. Ze bieden bijvoorbeeld excuses aan, stellen een bemiddelingsgesprek voor en vragen naar de behoeften van de melder. Ook grijpt een deel van deze organisaties de klacht van hun werknemer aan als een breder leermoment, door plannen te maken over hoe in de toekomst binnen de organisatie preventief opgetreden kan worden in het licht van discriminatieklachten, bijvoorbeeld door interne omgangsnormen en/of antidiscriminatiebeleid op te stellen.

70% van de organisaties handelde de discriminatieklacht inadequaat af

De meerderheid van de organisaties (70%) die het MDRA onderzocht handelde interne discriminatieklachten niet adequaat af. Inadequate klachtafhandeling betekent hierbij niet dat alle facetten van klachtafhandeling onvoldoende waren. Het geeft aan dat er ontwikkeling mogelijk is op een of meer van de volgende onderdelen: (a) de houding van de betreffende organisatie, (b) de communicatiestijl en (c) de ondernomen stappen naar aanleiding van het incident. Inadequate klachtafhandeling kan in dit onderzoek worden onderverdeeld in vier hoofdtypen: (1) ontkennend; (2) passief en bagatelliserend; (3) wispelturig en (4) constructief ontwikkelend, zie figuur 5.

Figuur 5 / Afhandeling van discriminatieklachten (n=125) door organisaties in de regio Amsterdam (meldingen afkomstig uit de jaren 2018, 2019 en 2020).



Ontkennend

26 organisaties reageerden ontkennend op de discriminatieklacht. Deze organisaties erkennen vaak wel dat er een fout gemaakt is, maar ontkennen daarbij het discriminatie-aspect. Sommige organisaties deden een discriminerende opmerking af als een ‘grap’ of stelden dat door de interne aandacht voor gelijke behandeling, diversiteit en inclusie er geen sprake kon zijn geweest van discriminatie. Een werkgever reageert bijvoorbeeld als volgt op een discriminatieklacht van een werknemer: ‘Ik kan me bij niet één werknemer binnen de organisatie voorstellen dat hij of zij zich schuldig zal maken aan welke vorm van discriminatie dan ook. Onze organisatie heeft met haar vestigingen in Nederland 16 nationaliteiten in het werknemersbestand. Wij hebben met 6 vrouwen in de productie een absoluut unicum in onze branche.’

Passief en bagatelliserend

24 organisaties reageerden passief en bagatelliserend. Kenmerkend voor deze manier van omgaan met een discriminatieklacht is de passieve houding waarbij weinig begrip is voor de ervaring van de werknemer. Sommige organisaties doen discriminatie af als een ‘grap’ en anderen reageren helemaal niet op een klacht. Zo omschrijft een melder bij het MDRA dat een manager haar discriminatiemelding wegzette ‘alsof het niets was en dat ze aan het zeuren was en ze het maar allemaal moest loslaten.’

Wispelturig

20 organisaties reageerden wispelturig op de discriminatieklacht. Kenmerkend voor deze manier van klachtafhandeling is inconsistente houdingen, signalen en acties. Bij het merendeel van de organisaties die wispelturig reageren op een discriminatieklacht zijn er meerdere personen betrokken bij de klachtafhandeling, waarbij bijvoorbeeld de ene persoon adequaat reageert, maar een andere juist tekortschiet. Hierdoor ontstaan tegenstrijdige signalen. Ook zijn er organisaties die beleefd en tijdig corresponderen, maar geen verdere actie ondernemen om de klacht af te handelen. Andere organisaties zijn juist minder toegankelijk in hun communicatie, maar ondernemen uiteindelijk wel actie om de klacht af te handelen.

Constructief ontwikkelend

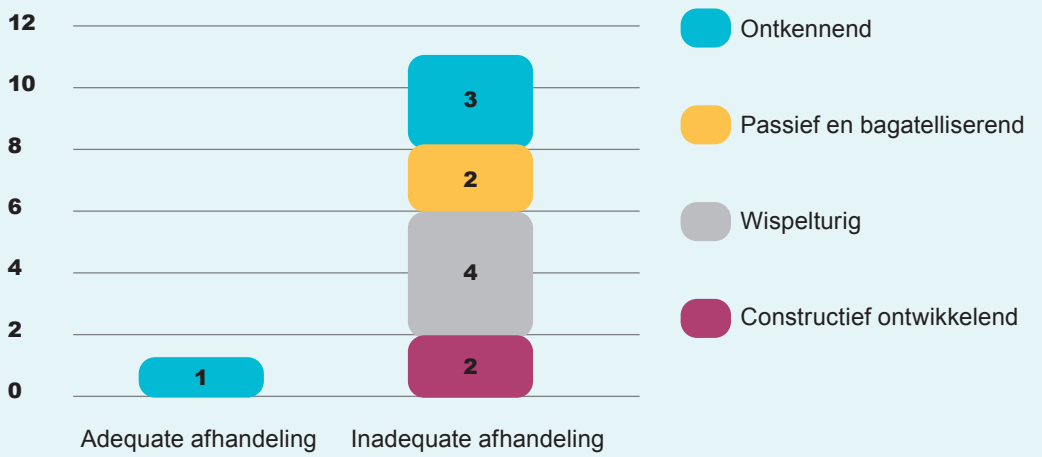
Bij 18 van de organisaties die in eerste instantie niet adequaat reageerden was er een positieve ontwikkeling zichtbaar en werd de klacht uiteindelijk alsnog serieus opgepakt. Deze omslag volgde bijvoorbeeld na bemiddeling door het MDRA of doordat een andere medewerker in de organisatie bij de klacht betrokken raakte die de klacht wel adequaat oppakte (denk bijvoorbeeld aan een vertrouwenspersoon).

Charter Diversiteit maakte weinig uit voor de kwaliteit van klachtafhandeling

Twaalf organisaties waarover een melding werd gemaakt bij het MDRA waren aangesloten bij de Charter Diversiteit[2]. Het ondertekenen van de charter is een vrijwillige toezegging van organisaties om zich actief in te zetten voor diversiteit en inclusie, onder andere door arbeidsmarktdiscriminatie tegen te gaan. Het is opvallend dat slechts één van deze twaalf organisaties adequaat reageerde op de onderzochte discriminatieklacht, zie figuur 6. Twee organisaties reageerden in eerste instantie niet adequaat, maar handelden de klacht uiteindelijk wel goed af. De twaalf organisaties die aangesloten waren bij de Charter Diversiteit handelen interne discriminatieklachten dus niet beter af dan de organisaties die niet zijn aangeslote n bij de charter.

2 | https://diversiteitinbedrijf.nl/charter-diversiteit-wat-is-het/

Figuur 6 / Afhandeling van discriminatieklachten door organisaties aangesloten bij de Charter Diversiteit (n=12, meldingen afkomstig uit de jaren 2018, 2019 en 2020).



Conclusie en aanbevelingen

Arbeidsmarktdiscriminatie is het terrein waarover het MDRA de meeste meldingen ontvangt. Herkomst/huidskleur en geslacht worden daarbij het vaakst genoemd als discriminatiegrond. Arbeidsmarktdiscriminatie wordt in de meldingen het vaakst geuit in de vorm van omstreden behandeling en vijandige bejegening. Maar liefst 70% van de organisaties in de regio Amsterdam die te maken hebben gehad met een interne klacht van discriminatie handelt deze niet adequaat af. Daarnaast handelt slechts een van de twaalf organisaties aangesloten bij de Charter Diversiteit een discriminatieklacht adequaat af.

Voor het creëren van een discriminatievrije werkplek is het essentieel dat discriminatie bespreekbaar is, dat werknemers discriminatie durven aan te kaarten en dat organisaties discriminatiemeldingen serieus en adequaat afhandelen. De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat dit niet standaard gebeurt. Het MDRA heeft daarom een handvat voor bedrijven samengesteld waarin aan de hand van zeven tips adviezen worden gegeven voor het inclusief afhandelen van een discriminatieklacht. Dit handvat is als bijlage bijgevoegd aan dit onderzoeksrapport.

Het MDRA adviseert om naar oplossingen te zoeken die verder reiken dan de mogelijkheden die de Charter Diversiteit en huidig organisatiebeleid rondom diversiteit & inclusie en de aanpak van discriminatie aanreiken. Mogelijk kan gezocht worden naar een keurmerk waardoor organisaties kunnen aantonen dat zij continue monitoren dat zij rechtvaardig optreden tegen discriminatie in hun bedrijf.

COLOFON

Auteurs
Yara Kwinten
Merie Polkamp
Sterre Wienema

Vormgeving
Esther Rustenburg Wiegert

Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam
discriminatie@mdra.nl