



*Een onderzoek naar het honoreren  
van discriminerende verzoeken van werkgevers  
door intercedenten van uitzendbureaus in Nederland*

---

**Evelien Loeters**

Studentnummer: 1768964

Master Thesis  
*Sociologie van Mondialisering en Diversiteit*

Eerste begeleider: Dr. Iris Andriessen  
Tweede begeleider: Dr. Marja Aartsen

Augustus 2011





*Waar in deze Master Thesis gesproken wordt van intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU, de NBBU of niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels, worden – ten behoeve van een vlotte leesbaarheid – de intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU, NBBU of niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels bedoeld die onderworpen zijn aan de praktijktests.*

## Voorwoord

Voor u ligt mijn Master Thesis, welke de afsluiting vormt van de master Sociologie van Mondialisering en Diversiteit aan de Vrije Universiteit te Amsterdam. Zoals elke Master Thesis, begint ook deze met een voorwoord, een voorwoord waarin ik terugblik op mijn studententijd en het onderzoeksproces en de personen bedank die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze Master Thesis.

Direct na de afronding van het VWO ben ik aan de opleiding Sociologie begonnen aan de VU in Amsterdam. Ik wist niet goed wat ik wilde en ook niet wat de opleiding precies inhield, dus ik liet mij voor een deel verrassen. En verrast werd ik, aangenaam verrast. Meteen in het eerste jaar vielen de puzzelstukjes op zijn plek. Hoewel ik nog steeds niet wist en weet 'wat ik later wil worden', de opleiding Sociologie was dé opleiding voor mij. Vrijwel elk onderwerp dat werd behandeld sprak me aan, zowel in de hoorcolleges als in de werkgroepen. Het veld in gaan met onderzoeken naar onder andere het wel en wee bij de voedselbank, flirtgedrag in de Amsterdamse *gayscene* en naar de levensloop van mijn vader en oma voor de minor *Life Course and Social Inequality*, zorgden voor een leuke afwisseling, met als kers op de taart mijn Bachelor Thesis over gemeenschapsgevoel in Nederlandse *gated communities*. Ook van het begeleiden van eerstejaars studenten Sociologie als hun mentor heb ik erg genoten en veel geleerd.

*Ups en downs*: dat zijn de woorden die mijn laatste jaar als masterstudent aan de VU het best omschrijven. Het was een pittig jaar, waarin hard gestudeerd moest worden om de gewenste resultaten te behalen, maar zeker ook een leuk jaar vol uitdagingen, vooral tijdens de creatie van deze Master Thesis. Mijn oog viel voornamelijk op het thema 'discriminatie bij uitzendbureaus' vanwege de onderzoeksmethoden: telefonische praktijktests. Er moest geacteerd worden, en dat kon ik wel dacht ik. Spannend! En dat was het zeker. Samen met Anne Backer heb ik de onderzoeksdata verzameld en gedurende het eerste telefoontje zaten we beiden met knikkende knieën met de telefoon aan ons oor. Maar het is goed gegaan, 187 gesprekken lang, en wat waren we blij toen het allerlaatste gesprek erop zat! Want hoe leuk het ook was, het viel niet altijd mee om steeds maar weer dezelfde woorden op te dreunen en steeds maar weer antwoorden te krijgen die tegen onze idealen induisten, maar waartegen wij niets konden doen.

Graag wil ik de personen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze Master Thesis bedanken. Allereerst een woord van dank voor Iris Andriessen, die het onderwerp heeft geïntroduceerd en mij steeds heeft voorzien van gedetailleerde feedback en een hele prettige

begeleiding door het hele proces. Ook een woord van dank voor mijn tweede begeleidster, Marja Aartsen, die mij heeft voorzien van goede feedback.

Naast Iris Andriessen, wil ik ook graag de andere medewerkers van het Sociaal en Cultureel Planbureau bedanken voor de werkplaats en middelen om het onderzoek goed te kunnen uitvoeren. In het speciaal wil ik in willekeurige volgorde Jaco Dagevos, Eline Nievers, Joost Kappelhof en Jurjen Iedema bedanken voor hun inzichten over en bijdragen aan mijn Thesis.

Verder een woord van dank voor Odile Verhaar en Claartje Thijs van de Commissie Gelijke Behandeling, die ons inzicht hebben gegeven in de juridische kant van het verhaal, namelijk de wetgeving rondom discriminatie in Nederland. Bedankt ook voor jullie interesse in dit onderzoek.

Ook wil ik graag Anne Backer, die tegelijkertijd haar Master Thesis schreef over discriminatie in de uitzendbranche, bedanken voor haar samenwerking bij het verzamelen van de gezamenlijke onderzoeksdata en steun tijdens het daadwerkelijke schrijven van de Thesis. Tijdens dit leerzame, maar zeker ook gezellige proces, zijn we steeds samen tot de juiste beslissingen gekomen, met twee mooie Master Theses als resultaat. Dankjewel!

Als laatste wil ik graag mijn lieve moeder, vader, zus, vriendje en vriendinnen bedanken voor hun ongelofelijke steun in dit hele proces. Ik weet dat ik niet altijd te genieten was, maar zonder jullie als klagmuur en klankbord, maar vooral zonder jullie vertrouwen, liefde en gezelligheid had ik dit niet kunnen doen.

Ik hoop dat jullie net zo trots zijn op het eindresultaat als ik!

Evelien Loeters

Zoeterwoude, augustus 2011

## Samenvatting

Na 20 jaar wordt in deze Master Thesis de rol van het uitzendbureau weer meegenomen in het onderzoek naar arbeidsmarktdiscriminatie van niet-westerse migranten in Nederland. Door middel van telefonische praktijktests is nagegaan in welke mate intercedenten van uitzendbureaus in Nederland discriminerende verzoeken van werkgevers honoreren. Door het toetsen van twee hypothesen en een deelhypothese is vervolgens nagegaan welke verklaringen hieraan ten grondslag zouden kunnen liggen. De eerste hypothese en deelhypothese hebben betrekking op de invloed van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het honoreren van discriminerende verzoeken en de tweede hypothese op de invloed van het type discriminerende verzoek op het honoreren van discriminerende verzoeken.

Op basis van de eerste resultaten lijkt het aangesloten zijn bij de ABU ten opzichte van het aangesloten zijn bij de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels, een effect te hebben op het honoreren van discriminerende verzoeken. Wanneer er echter gecontroleerd wordt voor andere mogelijke invloeden op het honoreren van discriminerende verzoeken, blijkt dat het aantal vestigingen van het uitzendconcern het effect van de ABU overneemt. Geconcludeerd wordt dat hoe meer vestigingen het uitzendconcern telt, hoe minder vaak discriminerende verzoeken worden gehonoreerd.

Aan de hand van de resultaten van deze Master Thesis zijn implicaties gegeven voor de praktijk en aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

1. INTRODUCTIE	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Inleiding	8
1.3 Relevantie	11
1.4 Leeswijzer	12
2. THEORETISCH KADER	13
2.1 Gedragscodes	13
2.2 De ABU	13
2.3 De NBBU	15
2.4 Hypothesen	16
2.5 Statistische versus <i>taste-based</i> discriminatie	17
3. METHODEN	20
3.1 Onderzoeksonwerp	20
3.2 Steekproef	21
3.3 Procedure: <i>telefonische praktijktests</i>	23
3.4 Metingen	26
3.5 Controlevariabelen	27
3.6 Ethische verantwoording	28
4. RESULTATEN: <i>Het antwoord van de intercedent op het discriminerende verzoek</i>	30
4.1 Bevestigende antwoorden	31
4.2 Afwijzende antwoorden	32
4.3 Antwoorden waarbij het verzoek wordt teruggelegd bij de aanvrager	33
4.4 Het uitsluiten van andere groepen door de intercedent	34
4.5 Uitkomsten	35
5. RESULTATEN: <i>Het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek</i>	37
5.1 De brancheorganisaties met gedragsregels	37
5.2 Brancheorganisatie ABU of grootte uitzendconcern?	40
5.3 Het type discriminerend verzoek	41

6. RESULTATEN: <i>De reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek</i>	42
6.1 De brancheorganisaties met gedragsregels	43
6.2 Het type discriminerend verzoek	48
7. CONCLUSIE EN DISCUSSIE	49
7.1 Conclusie	49
7.2 Discussie van de resultaten	51
7.3 Implicaties voor de praktijk	52
7.4 Beperkingen van het onderzoek	53
7.5 Suggesties voor vervolgonderzoek	54
LITERATUUR	56
BIJLAGE 1: beschrijving van de steekproef	62
BIJLAGE 2: formulering discriminerende verzoeken	64
BIJLAGE 3: gespreksprotocollen	66
BIJLAGE 4: informatie fictief bedrijf	68
BIJLAGE 5: e-mail aan de betrokken uitzendbureaus	69
BIJLAGE 6: de afhankelijke variabele in 17 categorieën	70
BIJLAGE 7: beschrijvende statistiek	71
BIJLAGE 8: variantieanalyse van het type discriminerend verzoek	72

# 1. Introductie

## 1.1 Aanleiding

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) voert op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een project uit over discriminatie van niet-westerse migranten op de arbeidsmarkt. Met dit project wordt geprobeerd de aard en omvang van discriminatie van niet-westerse migranten op de arbeidsmarkt vast te stellen. Ook de ontwikkelingen hierin en de betekenis van discriminatie voor de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten worden behandeld. In aanvulling op dit project vindt het SCP het interessant om na te gaan in hoeverre uitzendbureaus tegemoet komen aan wensen van werkgevers om bepaalde groepen uit te sluiten voor een vacature.

Als studenten van de *Master Sociologie van Mondialisering en Diversiteit* aan de Vrije Universiteit te Amsterdam, hebben Anne Backer en ik de eer gekregen om dit deel van het project uit te voeren. Waar Anne Backer kijkt naar de verschillen in etniciteit met betrekking tot het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten van uitzendbureaus in Nederland, zal ik mij richten op de invloed van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het type discriminerend verzoek op het honoreren van deze discriminerende verzoeken. De data voor de afzonderlijke onderzoeken is gezamenlijk verzameld en afzonderlijk geanalyseerd en gerapporteerd.

## 1.2 Inleiding

Werk is zowel op het macro-, meso- als microniveau van de samenleving erg belangrijk (Phelps, 1997). Voor het macroniveau is werk belangrijk omdat het de economie draaiende houdt, bijdraagt aan de maatschappelijke productie en het maatschappelijke leven structureert. Voor het mesoniveau is werk belangrijk omdat bedrijven en organisaties door werk kunnen bestaan en zich kunnen ontwikkelen. Het belangrijkste aspect van werk voor het microniveau, voor het individu dus, is voor velen het genereren van een inkomen. Werk zorgt er echter ook voor dat mensen mentaal gestimuleerd worden en zichzelf ontplooiën, waardoor zij een plaats krijgen in het maatschappelijke leven. Werk is dus zowel belangrijk voor de fysieke als de mentale gezondheid van het individu (ibid).

Een ander belang van werk voor zowel het macro- als microniveau van de samenleving is de structurele en sociaal-culturele integratie van etnische minderheden. Structurele integratie heeft betrekking op de deelname van etnische minderheden in verschillende domeinen van de samenleving en wordt ook wel 'emancipatie' genoemd, omdat het gaat om opwaartse mobiliteit en positieverbetering. Onder sociaal-culturele integratie wordt de aanpassing van etnische minderheden in de samenleving van het gastland verstaan, door onder andere de sociale contacten

met de autochtone bevolking (Vermeulen & Penninx, 1994). Structurele integratie in het domein 'arbeidsmarkt', ofwel het meedoen op de arbeidsmarkt, kan sociaal-culturele integratie bevorderen. Werk zorgt immers voor mogelijkheden tot sociale interactie met andere bevolkingsgroepen (De Graaf, Kok & Berkhout, 2004). Arbeidsdeelname wordt zodoende gezien als een belangrijke indicator voor de maatschappelijke integratie van etnische minderheden (CBS, 2010).

Hoewel arbeidsdeelname erg belangrijk is voor de integratie van etnische minderheden, blijkt uit de praktijk dat de arbeidsdeelname van niet-westerse migranten in Nederland een stuk lager is dan die van autochtone Nederlanders. In 2009 was het verschil in arbeidsdeelname tussen niet-westerse migranten en autochtonen maar liefst 14,7% (CBS, 2010).

Naast de lage arbeidsdeelname van niet-westerse migranten in Nederland, kent de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten ook achterstanden op andere arbeidsindicatoren. Zo is er allereerst de hoge werkloosheid onder niet-westerse migranten (CBS, 2010). Van de autochtoon Nederlandse bevolking is 4% werkloos ten opzichte van 17% allochtone Nederlanders. Van de vier grootste niet-westerse etnische minderheden in Nederland - Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen/Arubanen - is de werkloosheid onder Marokkanen en de groep genaamd 'overige niet-westerse migranten' het hoogst. Niet-westerse allochtone werklozen zijn ook vaker langduriger werkloos dan autochtone werklozen. Zo was in 2009 31% van de niet-westerse allochtone werklozen en 28% van de autochtone werklozen langdurig werkloos (ibid).

Naast de hoge werkloosheid onder niet-westerse migranten in Nederland is hun arbeidsmarktpositie erg gevoelig voor conjuncturele schommelingen (CBS, 2010). Veel niet-westerse migranten werken zonder vast dienstverband in conjunctuurgevoelige sectoren zoals de uitzendbranche. Werknemers in deze sectoren verliezen in tijden van economische teruggang vaak als eerst hun baan (ibid). Zo blijkt dat in 2008 18% van het totaal aantal uitzendkrachten afkomstig was uit een etnische minderheid (Ecorys, 2009, p. 18). De vier grootste niet-westerse etnische minderheden in Nederland - Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen/Arubanen - waren in 2008 drie tot vijf keer vaker werkzaam via de uitzendbranche dan autochtone Nederlanders (CBS, 2010).

Uitzendbureaus zijn de afgelopen jaren in Nederland een steeds belangrijker vindkanaal geworden voor werkgevers en werkzoekenden (Ecorys, 2009, pp. 23-24). Dit is onder meer te verklaren door de toegenomen baankans van werkzoekenden bij uitzendbureaus. De baankans is de kans dat een uitzendkracht een vaste baan vindt bij een inlener, welke zonder het uitzendbureau niet zou zijn gevonden. De gemiddelde baankans was in 2008 14%, wat inhoudt dat ongeveer één op de zeven uitzendkrachten door middel van het uitzendbureau een vaste baan vond. Uitzendkrachten van bijzondere doelgroepen, zoals langdurig werklozen, ouderen, arbeidsongeschikten en etnische

minderheden, hebben echter structureel een kleinere baankans. De baankans van etnische minderheden is vervolgens kleiner dan de gemiddelde baankans voor de vier verschillende bijzondere doelgroepen bij elkaar: 9% versus 11% bij hoogconjunctuur (ibid).

Als laatste is er het relatief lage beroepsniveau van niet-westerse migranten in Nederland dat de achterstand op de arbeidsmarkt karakteriseert (CBS, 2010). Vooral veel niet-westerse migranten uit de eerste generatie zijn laag opgeleid. Zij vinden dan ook werk in laaggeschoolde bedrijfstakken zoals de schoonmaakbranche. De tweede generatie niet-westerse migranten is doorgaans hoger opgeleid, waardoor zij het op de arbeidsmarkt iets beter doen dan hun voorgangers. Wel werken zij nog vaak en zelfs vaker dan de eerste generatie niet-westerse migranten in de uitzendbranche, waardoor de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten kwetsbaar blijft (ibid).

Het verschil in de arbeidsmarktpositie en daarmee gepaarde arbeidsdeelname tussen niet-westerse migranten en autochtone Nederlanders heeft verschillende verklaringen, waarvan de persoonsgebonden verklaringen, zoals taalbeheersing en opleidingsniveau, in de literatuur de meeste aandacht krijgen (CBS, 2010; Klaver, Mevissen & Odé, 2005). Een goede beheersing van de Nederlandse taal, kennis van de Nederlandse cultuur en een hoog opleidingsniveau worden gezien als vereisten voor een het vinden van werk (in hogere functies). Echter, wanneer er rekening gehouden wordt met verschillen in opleidingsniveau blijft de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten slechter dan die van autochtone Nederlanders (Klaver et al., 2005). Het werkloosheidspercentage van niet-westerse migranten is bijvoorbeeld altijd twee tot drie keer hoger dan dat van autochtone Nederlanders met hetzelfde opleidingsniveau (CBS, 2010). Ook andere voor de arbeidsmarkt relevante factoren, zoals leeftijd en werkervaring, verklaren maar een deel van de achterstand (Andriessen, Dagevos, Nievers & Boog, 2007). Blijkbaar zijn er dus meer factoren die de verschillen tussen de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten en autochtone Nederlanders bepalen en in stand houden. Arbeidsmarktdiscriminatie zou een belangrijke verklarende factor kunnen zijn.

Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat arbeidsdiscriminatie dan ook wel degelijk voorkomt (o.a. Andriessen et al., 2007; Andriessen, Nievers, Faulk, & Dagevos, 2010; Den Uyl, Choenni, Bovenkerk, 1986; Klaver et al., 2005; Nievers & Andriessen, 2010). Omdat veel niet-westerse migranten werkzaam zijn in de uitzendbranche, is discriminatie in deze sector sterk van belang voor hun arbeidsmarktpositie. Zij zouden hierdoor immers direct getroffen worden.

Veel uitzendbureaus zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels welke het honoreren van discriminerende verzoeken van werkgevers door de intercedenten van uitzendbureaus verbieden. De Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en de Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU) zijn voorbeelden van

brancheorganisaties met gedragsregels. De intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij dergelijke brancheorganisaties moeten volgens de gedragsregels de potentiële klant op de hoogte stellen van het feit dat deze de intercedent niet mag vragen om een bepaalde groep uit te sluiten voor de openstaande vacature. Uit de weinige onderzoeksgegevens blijkt dat er echter nog maar weinig bedrijven zijn die een antidiscriminatiecode in gebruik hebben en dat waar de code wel in gebruik is, deze slecht wordt uitgevoerd en gehandhaafd (Bochhah, 2002).

Aangezien niet-westerse migranten veelvuldig werk zoeken en vinden via uitzendbureaus, worden zij direct getroffen wanneer intercedenten van uitzendbureaus discriminerende verzoeken op grond van afkomst van werkgevers honoreren. Dit zou de lagere arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten ten opzichte van autochtone Nederlanders gedeeltelijk kunnen verklaren. De onderzoeksvraag luidt dan ook:

*In welke mate honoreren intercedenten van uitzendbureaus in Nederland discriminerende verzoeken van werkgevers?*

### 1.3 Relevantie

Het meeste wetenschappelijk onderzoek dat is gedaan naar arbeidsmarktdiscriminatie richt zich op het directe verband tussen werkgever en werknemer. Er is echter nog zeer weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan naar een veelgebruikte schakel tussen deze partijen: het uitzendbureau. Het laatste onderzoek dat zich heeft gericht op discriminatie bij uitzendbureaus in Nederland stamt uit 1991 en was een onderzoek van Jos Meloen (1991) naar de werking van de antidiscriminatiecode van de ABU welke in 1987, naar aanleiding van het onderzoek van Den Uyl, Choenni en Bovenkerk (1986), is opgesteld. Dit huidige onderzoek zal sinds lange tijd het uitzendbureau weer meenemen in het onderzoek naar arbeidsmarktdiscriminatie, wat het onderzoek wetenschappelijk zeer relevant maakt. Daarnaast is dit onderzoek met haar 187 respondenten, in navolging van de onderzoeken van Den Uyl et al. (1986) en Meloen (1991), het onderzoek met het grootste aantal cases naar arbeidsmarktdiscriminatie in de uitzendbranche.

Ook maatschappelijk is dit onderzoek zeer relevant. Niet-westerse migranten hebben een lagere arbeidsmarktpositie dan autochtone Nederlanders, wat wellicht verklaard wordt door arbeidsmarktdiscriminatie in de uitzendbranche. Hoewel verschillende branches, zo ook de uitzendbranche, tegenwoordig werken met zogenaamde antidiscriminatiecodes, lijken er bewijzen te zijn voor de slechte uitvoering en handhaving van dergelijke gedragscodes (Meloen, 1991; Masselman, 1998; Bocchah, 2002). Als dit het geval is zullen er oplossingen bedacht moeten worden om de antidiscriminatiecodes in de uitzendbranche aan te scherpen of de handhaving ervan beter te controleren.

#### 1.4 Leeswijzer

In het eerstvolgende hoofdstuk wordt ingegaan op de theoretische achtergrond welke ten grondslag ligt aan deze Master Thesis. Dit hoofdstuk zal informatie geven over relevante factoren die van invloed kunnen zijn op de reactie van intercedenten van uitzendbureaus op discriminerende verzoeken. Vervolgens zal in Hoofdstuk 3 ingegaan worden op de onderzoeksmethoden. Het resultatengedeelte bestaat uit drie delen: een hoofdstuk over de afhankelijke variabele (Hoofdstuk 4), een hoofdstuk met de resultaten van de logistische regressieanalyses (Hoofdstuk 5) en een hoofdstuk met de resultaten van de variantieanalyses (Hoofdstuk 6). Op de resultaten volgt de conclusie en de discussie waarin een antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvraag en de belangrijkste bevindingen worden opgesomd. Daarnaast worden zowel de onderzoeksmethoden als de resultaten van deze Master Thesis ter discussie gesteld.

## 2. Theoretisch kader

### 2.1 Gedragscodes

De overheid probeert via verschillende wegen de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten te verbeteren. Zo zijn er wetten gemaakt die zich specifiek richten op het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten, maar ook wetten die zich richten op het bestrijden van discriminatie. Ook een aantal bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek dragen bij aan de voorkoming van discriminatie. Zo staat artikel 7:611 voor goed werkgeverschap, waaruit voortvloeit dat de werkgever een zorgplicht heeft jegens zijn personeel (Art.1, 2010). Onder de zorgplicht van de werkgever valt onder andere het dragen van zorg voor een discriminatievrije werkomgeving en het zorgvuldig onderzoeken en afhandelen van klachten over discriminatie (Commissie Gelijke Behandeling [CGB], 2011).

Naast de wetten ter bestrijding van discriminatie, nemen bedrijven en organisaties zelf ook maatregelen tegen discriminatie, bijvoorbeeld door middel van het invoeren van een antidiscriminatiecode. De eerste gedragscode ter voorkoming en bestrijding van rassendiscriminatie was de gedragscode van de ABU.

### 2.2 De ABU

In 1986 hebben Den Uyl, Choenni en Bovenkerk een onderzoek gedaan naar discriminatie bij uitzendbureaus in Nederland. Dit onderzoek, met de titel *Mag het ook een buitenlander wezen?*, concludeerde dat etnische groepen veelvuldig werden uitgesloten voor vacatures door de intercedenten van uitzendbureaus. Deze conclusie werd getrokken na het herhaaldelijk honoreren van discriminerende verzoeken van fictieve werkgevers door intercedenten van uitzendbureaus in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht (Den Uyl et al., 1986). Alle 20 aan de telefonische praktijktests onderworpen uitzendbureaus bleken geen bezwaar te maken tegen de discriminerende eisen van hun klanten, de werkgevers (ibid). Mede naar aanleiding van deze conclusie heeft de ABU het jaar daarop, in 1987, een gedragscode opgesteld ter voorkoming van discriminatie. De gedragscode kent anno 2008 twee doelstellingen. De eerste doelstelling is:

*“het bevorderen dat uitzendondernemingen in hun beleid en dagelijks handelen het beginsel van gelijke behandeling toepassen”*

en de tweede doelstelling is:

*“om uitzendondernemingen hun vaste medewerkers, uitzendkrachten en opdrachtgevers, duidelijkheid te verschaffen over hoe het (bewust of onbewust) maken van bij de wet verboden ongelijke behandeling kan worden voorkomen. Het betreft hier ongelijke behandeling op grond van geslacht, ras, etnische afkomst of huidskleur, nationaliteit, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, handicap en leeftijd”.*

De gedragscode gebiedt te waken voor het maken van onderscheid door uitzendbureaus zelf als het honoreren van discriminerende verzoeken van werkgevers. Het maken van onderscheid door uitzendbureaus zelf houdt in dat uitzendbureaus de kandidaten niet ongelijk mogen behandelen op basis van persoonsgebonden kenmerken waardoor één van beide partijen benadeeld wordt (ABU, 2008). Uit het onderzoek van Den Uyl et al. bleek dat de onderzochte uitzendbureaus in 1986 dit wel deden. Zo schreven sommige intercedenten de huidskleur van de kandidaat meteen op de inschrijfkaart erbij, zonder dat dit van toepassing was (Den Uyl et al., 1986), zoals onlangs ook in België aan het licht kwam. Daar kwam een groot uitzendconcern in opspraak omdat zij jarenlang de code ‘BBB’ bij de aanvragen van grote bedrijven schreven, wat staat voor ‘Blanc, Blue, Belge’, een zuiver Belgisch koeienras, maar in dit geval voor het alleen aan willen nemen van autochtone Belgen (RTL Nieuws.nl, 2011). De gedragsregels van de ABU verbieden het maken van dergelijke aantekeningen over onder andere ras, huidskleur en etnische afkomst (ABU, 2008).

Het niet honoreren van discriminerende verzoeken van werkgevers en hun personeelsleden en relaties houdt in dat opvattingen of voorkeuren geen geldige reden zijn om mensen uit te sluiten of achter te stellen op basis van de persoonsgebonden kenmerken die genoemd worden in de tweede doelstelling (ABU, 2008). De uitzendbureaus worden volgens de code tevens geacht de personen die discriminerende eisen of wensen indienen op de hoogte te stellen van het feit dat zij aan dat soort eisen of wensen niet meewerken (ibid).

De ABU vertegenwoordigt met haar 400 leden ruim 60% van de uitzendmarkt in Nederland en kan zich daardoor de grootste brancheorganisatie van de uitzendbranche noemen (ABU, 2011b). ABU-leden moeten voldoen aan hoge kwaliteitseisen en worden regelmatig gecontroleerd door de ABU, waardoor zij staan voor kwaliteit, zekerheid en financiële betrouwbaarheid (ibid). De ABU onderscheidt zich van anderen door de eigen gedragsregels, welke door de organisatie gezien worden als extra normen bovenop de wettelijke regelingen met betrekking tot goed gedrag en werkgeverschap (ABU, 2011a). Een belangrijk onderdeel van de gedragsregels is dat zij aangeven hoe discriminatie moet worden voorkomen (ibid).

De gedragscode van de ABU is een zogenaamde branchecode en geldt dus voor het gedeelte van de uitzendbranche dat lid is van de ABU (Art. 1, 2004). Alle betrokkenen die onder het bereik van de branchecode vallen hebben het recht om zowel de brancheorganisatie als de individuele werkgevers aan te spreken op het naleven van de gedragsregels (ibid). Een gedragscode heeft echter niet altijd de vorm van een branchecode. Zoals dat bij de NBBU het geval is, kan een gedragscode haar oorsprong ook vinden in een Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO).

### 2.3 De NBBU

De NBBU is een brancheorganisatie voor het midden- en kleinbedrijfsegment binnen de flexmarkt en behartigt de collectieve belangen voor flexorganisaties in de ruimste zin van het woord (NBBU, 2011a). De NBBU vertegenwoordigt bijna een kwart van de Nederlandse uitzendmarkt en staat vooral bekend om haar bevoegdheid tot het afsluiten van CAO's en de controle op een goede hantering van de CAO door de NBBU-leden. De betrouwbaarheid en professionaliteit van uitzendbureaus die lid zijn van de NBBU wordt hierdoor gewaarborgd (ibid).

Elk uitzendbureau die lid is van de NBBU is verplicht de CAO van de NBBU toe te passen (NBBU, 2011b). De NBBU kent twee verschillende CAO's: de CAO voor uitzendkrachten en de CAO voor vaste werknemers. In deze CAO's zijn alle rechten en plichten van uitzendkrachten en uitzendbureaus vastgelegd (ibid). Beide NBBU-CAO's hebben regels opgenomen over discriminatie. Zo staat er in de huidige CAO voor uitzendkrachten onder *hoofdlijnen sociaal statuut* dat:

*uitzendondernemingen, uitgaande van het grondwettelijk beginsel, discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of burgerlijke staat afwijzen (NBBU-CAO voor uitzendkrachten, artikel 41, p. 38)*

en in de CAO voor vaste medewerkers, welke van toepassing is op werkgevers die als lid aangesloten zijn bij de NBBU, onder *hoofdlijnen sociaal statuut* dat:

*de werkgever, uitgaande van het grondwettelijk beginsel, discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, leeftijd of burgerlijke staat, afwijst. Gelijke kansen voor werknemers in het arbeidsproces dienen onder meer tot uitdrukking te komen in het selectie-, wervings-, opleidings- en loopbaanbegeleidingsbeleid van de werkgever (NBBU-CAO voor vaste medewerkers, artikel 6, p.5).*

Met werkgever wordt *iedere onderneming in Nederland die de bedrijvigheid voert van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten en/of arbeidsbemiddeling in de ruimste zin* (NBBU-CAO voor vaste medewerkers, artikel 2, p. 4) bedoeld. In de CAO voor vaste medewerkers staat onder de verplichtingen van de werkgever dat de werkgever verplicht is *de werknemer werk te laten verrichten of arbeidsovereenkomsten aan te zullen gaan zoals bedoeld in de CAO* (NBBU-CAO voor vaste medewerkers, artikel 8, p. 6). Je zou dus kunnen verwachten dat intercedenten door hun werkgever op de hoogte worden gesteld van het feit dat discriminatie verboden is en discriminerende verzoeken van (potentiële) klanten dus niet gehonoreerd dienen te worden.

#### 2.4 Hypothesen

Om ABU of NBBU-lidmaatschap te verkrijgen en te behouden moeten uitzendbureaus voldoen aan de door de ABU of NBBU opgestelde toelatingseisen- en criteria. Niet alle uitzendbureaus zijn aangesloten bij de ABU of NBBU en dus gedwongen zich te houden aan de door de ABU of NBBU opgestelde gedragsregels. Uitzendbureaus die wel aangesloten zijn bij de ABU of NBBU hebben dit vrijwillig gedaan en onderschrijven hierdoor de bestaande gedragsregels van de organisatie. Doordat de uitzendbureaus op een ledenlijst staan zijn zij controleerbaar op juist handelen en naleving van de wetten en gedragsregels van de brancheorganisatie. Te verwachten is daarom dat uitzendbureaus die aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels niet of minder zullen discrimineren dan uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een dergelijke organisatie.

Toch blijkt uit onderzoek van Meloen (1991) dat de gedragscode van de ABU in 1991 door de meeste uitzendbureaus wel werd geaccepteerd, maar dat er in de praktijk weinig uitzendbureaus bereid waren discriminerende verzoeken van werkgevers te weigeren. Op basis van de antwoorden op de vraag hoe de ABU-gedragscode in de praktijk wordt nageleefd, blijkt dat 88% van de intercedenten aangeeft de code na te leven. De helft hiervan geeft aan de code goed en strikt na te leven. Echter, wanneer Meloen door middel van telefonische praktijktests onderzoekt of deze cijfers kloppen, komt hij tot de conclusie dat wat betreft de 134 onderzochte uitzendbureaus er in 3% van de gevallen conform de ABU-gedragsregels wordt gehandeld en dus wordt gezegd dat er niet wordt samengewerkt met werkgevers met discriminerende wensen. Daarnaast geeft 3% van de intercedenten aan niet bereid te zijn om onderscheid te maken op afkomst. De rest, 94%, is dus wel bereid om de opdracht aan te nemen en een geschikte kandidaat te zoeken voor de werkgever. Ook de uitvoering van andere gedragscodes, zoals onder andere die van de gemeente Amsterdam in 1996, bleek te wensen over te laten (Masselman, 1998).

Op basis van deze negatieve berichtgeving zou te verwachten zijn dat gedragscodes niet werken. De onderzoeken van Meloen (1991) en Masselman (1998) zijn echter sterk gedateerd, waardoor het goed mogelijk is dat er anno 2011 hele andere resultaten gevonden worden. Daarnaast lijkt het

haast onmogelijk dat er anno 2011 nog zoveel gedragscodes bestaan en ontstaan, terwijl gedragscodes überhaupt geen gewenste effecten hebben. Met betrekking tot de uitzendbranche is daarom toch te verwachten dat uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU niet of minder zullen discrimineren dan uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij de ABU of NBBU. Hieruit volgt logischerwijs de volgende hypothese:

*H1. Intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU zullen discriminerende verzoeken niet of minder vaak honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de ABU of NBBU.*

De manier van communiceren over de gedragscode is bij de te onderzoeken brancheorganisaties zeer uiteenlopend. Zo werkt de ABU meer een zeer uitgebreide branchecode bovenop de algemene wetgeving en de NBBU met een gedragscode die haar oorsprong vindt in alleen één artikellid in de CAO. Het lijkt hierdoor dat de antidiscriminatiemaatregelen voor de ABU van groter belang zijn en/of meer aandacht krijgen dan de antidiscriminatiemaatregelen van de NBBU, wat zou kunnen leiden tot een grotere kennis van het verbod op discriminatie bij ABU-leden dan bij NBBU-leden. Hieruit volgt de volgende deelhypothese:

*H.1.1. Intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU zullen discriminerende verzoeken minder vaak honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU.*

## 2.5 Statistische versus taste-based discriminatie

Uit de resultaten en conclusies van het onderzoek van Den Uyl et al. (1986) en de daaropvolgende door de ABU opgestelde gedragsregels, was te constateren dat arbeidsmarktdiscriminatie in Nederland voorkwam. Er is inmiddels veel onderzoek gedaan naar discriminatie en de motieven achter discriminatie. De twee grootste en in de literatuur meest besproken benaderingen van arbeidsmarktdiscriminatie zijn statistische discriminatie en *taste-based* discriminatie.

Men spreekt van statistische discriminatie op de arbeidsmarkt als een werkgever zijn beslissing om een individuele werknemer wel of niet aan te nemen baseert op de kennis of vermeende kennis over de gemiddelde productiviteit van de (etnische) groep waartoe de sollicitant behoort (Aigner & Cain 1973; Arrow 1973).

Wanneer een werkgever een werknemer zoekt beschikt hij vaak over beperkte informatie (Morissens, 2009). Omdat de werkgever vaak geen tijd heeft om veel informatie over de potentiële werknemer te verzamelen, zal de werkgever een inschatting proberen te maken van de

productiviteit en de kosten van de potentiële werknemer. Deze inschatting is veelal gebaseerd op groepskenmerken: kenmerken die (al dan niet terecht) worden toegeschreven aan een bepaalde groep. Zo kunnen vrouwen bijvoorbeeld worden gezien als minder aantrekkelijk om aan te nemen vanwege een mogelijke kinderwens. Wanneer een groepskenmerk als deze wordt toegepast op een individueel lid van een groep, is er sprake van statistische discriminatie (ibid). De mannelijke sollicitant zal in dit voorbeeld worden verkozen boven de vrouwelijke sollicitant - die wellicht niet eens een kinderwens heeft - alleen maar omdat zij behoort tot de groep 'vrouwen' (Versantvoort, 2007). Individuen worden zodoende beoordeeld op basis van gemiddelden voor een groep, terwijl persoonskenmerken non-distributief zijn: ze zijn niet bij alle mensen van de groep aanwezig (Wagemakers & Quispel, 2003). Naast geslacht, zijn leeftijd en afkomst criteria die veel worden gebruikt als selectie-instrument (Morissens, 2009).

Volgens Levitt (2004) is statistische discriminatie gebaseerd op incomplete informatie over sollicitanten. Deze incomplete informatie wordt door werkgevers aangevuld door wat Phelps (1972) *previous statistical experiences* noemt: ervaringen met hoe bepaalde groepen werknemers zich over het algemeen gedragen en ontwikkelen (Remery et al., 2001). Werkgevers zullen sollicitanten die behoren tot groepen met wie zij negatieve ervaringen hebben gehad in dit geval eerder uitsluiten voor de vacature dan sollicitanten die behoren tot groepen met wie zij positieve ervaringen hebben gehad. Ook kunnen werkgevers zich laten leiden door informatie van anderen. Deze informatie is echter niet altijd juist en wellicht ook gebaseerd op persoonlijke ervaringen, wat de betrouwbaarheid van de informatie niet ten goede komt. Ook algemeen heersende opvattingen over groepen in de samenleving kan de informatie die de werkgever krijgt kleuren (ibid).

De andere veelgebruikte benadering van arbeidsmarktdiscriminatie is de *taste for discrimination*-theorie van Becker (1957), ofwel *taste-based* discriminatie. De *taste-for-discrimination* theorie gaat er vanuit dat sommige economische actoren (zoals werkgevers) liever niet om willen gaan met bepaalde groepen mensen en hier een compensatie voor willen (Levitt, 2004). De theorie gaat uit van smaak en preferentie als motieven voor discriminatie. De smaak die kan leiden tot het wel of niet accepteren of respecteren van bepaalde (groepen) mensen komt in dit geval vaak voor uit vooroordelen (ibid).

Op de arbeidsmarkt is te spreken van *taste-based* discriminatie wanneer er sprake is van een bestaande afkeer van bijvoorbeeld allochtonen door werkgevers, werknemers en eventuele klanten van een bedrijf (Becker, 1957). De werkgever zal er in dit geval alles aan doen om geen allochtonen aan te (hoeven) nemen. Volgens Remery et al. (2001) zijn indicaties van *taste-based* discriminatie opvattingen van werkgevers dat bepaalde werknemers 'niet binnen het bedrijf passen', 'de sfeer op

de afdeling verstoren' of 'het imago van het bedrijf verstoren'. De werkgever zal echter tegen een (financiële) vergoeding wel bereid zijn om over zijn afkeer heen te stappen (Becker, 1957).

Het niet aannemen van allochtonen of het alleen aannemen van allochtonen tegen een (financiële) vergoeding, zou in Nederland, omdat elke vorm van discriminatie in Nederland verboden is, niet mogelijk moeten zijn. Toch bleek uit het onderzoek van Den Uyl et al. in 1986 dat werkgevers gewoon op hun wenken bediend werden door de intercedenten van uitzendbureaus.

Hoe is dat nu, 25 jaar later? De afgelopen decennia is de regelgeving en controle rondom discriminatie een stuk strenger geworden. Te verwachten is daarom dat discriminerende verzoeken van werkgevers die meteen herkend worden als discriminatie nu eerder worden afgewezen dan voorheen. Uitspraken op basis van *taste-based* discriminatie ('ik wil geen Marokkanen omdat ik een hekel heb aan Marokkanen' is hier een extreem voorbeeld van) zullen naar verwachting eerder herkend worden als discriminatie, dan uitspraken op basis van statistische discriminatie ('ik wil liever geen Marokkanen, omdat ik slechte ervaringen heb met Marokkanen'). Van de eerste uitspraak zullen de meeste mensen naar verwachting meteen vinden dat een dergelijke uitspraak niet juist is of niet mag. De tweede uitspraak zal wellicht eerder gevoelens van begrip oproepen en minder van onjuistheid. Ook intercedenten van uitzendbureaus zullen discriminerende verzoeken van werkgevers op basis van *taste-based* discriminatie waarschijnlijk eerder herkennen als discriminatie dan discriminerende verzoeken van werkgevers op basis van statistische discriminatie. Daarom is de volgende hypothese opgesteld:

*H2. Discriminerende verzoeken op basis van statistische discriminatie zullen vaker gehonoreerd worden dan discriminerende verzoeken op basis van taste-based discriminatie.*

## 3. Methoden

### 3.1 Onderzoeksontwerp

In dit onderzoek wordt nagegaan in welke mate intercedenten van uitzendbureaus in Nederland discriminerende verzoeken van werkgevers honoreren. Door middel van telefonische praktijktests is de data verzameld om de drie hypothesen die volgen uit de onderzoeksvraag te onderzoeken.

De eerste hypothese en deelvopthese hebben betrekking op de invloed van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het honoreren van discriminerende verzoeken. Hypothese 1 stelt dat *intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU geen of minder discriminerende verzoeken honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de ABU of de NBBU*. Voortvloeiend uit hypothese 1 stelt deelvopthese 1.1 dat *intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU minder discriminerende verzoeken zullen honoreren dan uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU*.

De tweede hypothese heeft betrekking op de invloed van het type discriminerend verzoek op het honoreren van discriminerende verzoeken en stelt dat *discriminerende verzoeken op basis van statistische discriminatie vaker ingewilligd zullen worden dan discriminerende verzoeken op basis van taste-based discriminatie*.

Omdat de data voor dit onderzoek samen met Anne Backer is verzameld en dient voor beide onze Master Theses, is er een gezamenlijk onderzoeksontwerp opgesteld. Uit het onderzoeksontwerp wordt duidelijk dat er in deze Master Thesis zes condities onderzocht zijn, die vervolgens gekoppeld worden aan de drie verschillende etnische groepen die Anne Backer in haar Master Thesis onderzoekt. Hierdoor zijn er uiteindelijk achttien verschillende condities onderzocht, welke zijn weergegeven in Tabel 1.

Tabel 1

#### *Gezamenlijk onderzoeksontwerp*

	<b>Etnische groep</b>	<b>ABU</b>	<b>NBBU</b>	<b>Geen gedragsregels</b>
<b>Statistisch</b>	Turken	1	2	3
	Marokkanen	4	5	6
	Surinamers	7	8	9
<b>Taste-based</b>	Turken	10	11	12
	Marokkanen	13	14	15
	Surinamers	16	17	18

### 3.2 Steekproef

De steekproef kan omschreven worden als doelgerichte steekproef waarbij een aantal afbakeningen zijn gehanteerd, waardoor generalisatie over de populatie lastig is. Zo is er alleen gezocht naar uitzendbureaus in Nederland welke in het bezit zijn van een website <sup>1</sup> en zijn alleen breed georiënteerde uitzendbureaus en uitzendbureaus gespecialiseerd in callcenterwerk geselecteerd.

Binnen deze groep zijn uit de ledenlijsten van de twee brancheorganisaties (de ABU en de NBBU) en lijsten met willekeurig geselecteerde uitzendbureaus op het internet <sup>2</sup>, 187 uitzendbureaus geselecteerd. Om de onderzoekseenheden te kunnen vergelijken is steeds hetzelfde type uitzendbureau geselecteerd. Veel uitzendbureaus hebben zich gespecialiseerd in een bepaalde sector, zoals de zorg, de bouw of techniek. Omdat wij ons tijdens de telefonische praktijktests hebben voorgedaan als eigenaren van een callcenter, hebben wij ons alleen gericht op uitzendbureaus die callcentermedewerkers aanbieden. Dit zijn zowel uitzendbureaus zijn die zich gespecialiseerd hebben in callcenterwerk, als uitzendbureaus zonder specialisatie maar met een uitgebreid aanbod aan vacatures, waaronder vacatures voor callcentermedewerkers. De keuze voor het selecteren van callcentermedewerkers is genomen omdat er bij deze functie veel (telefonisch) klantencontact, gemoeid is en er een laag opleidingsniveau voor nodig is. Uit de literatuur blijkt dat er bij functies met deze kenmerken vaker discriminatie wordt geconstateerd (o.a. Andriessen et al., 2007; Bovenkerk, Gras & Ramsodh, 1995; Oosterhuis & Glebbeek, 1988), waardoor het wellicht minder argwaan wekt om juist voor deze functie een discriminerend verzoek te doen.

Van de drie bestanden is eerst het totaal aantal uitzendbureaus geteld. Gezien de beperkte tijd voor de afronding van de Master Thesis is er gekozen voor een steekproef van rond de 180 uitzendbureaus, wat betekent dat de steekproef per brancheorganisatie rond de 60 uitzendbureaus zou moeten tellen. Het totale aantal uitzendbureaus per ledenlijst is zodoende steeds door 60 gedeeld. De uitkomst van deze berekening betreft het getal welke is gebruikt om de uitzendbureaus random te kunnen selecteren. Wanneer de ledenlijst bijvoorbeeld 300 uitzendbureaus telde, werd

---

<sup>1</sup> De belangrijkste reden voor het selecteren van uitzendbureaus in het bezit van een website, is dat er met behulp van deze website achterhaald kon worden of het uitzendbureau callcentermedewerkers zou kunnen leveren. Daarnaast diende de website als middel om informatie over het uitzendbureau/uitzendconcern op te doen, zoals het aantal vestigingen, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres. Belangrijk detail is dat vrijwel alle uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU in het bezit zijn van een website, terwijl uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij dergelijke brancheorganisaties veel vaker niet in het bezit zijn van een website.

<sup>2</sup> Er zijn in totaal drie op het internet gepubliceerde lijsten met uitzendbureaus gebruikt waaruit de uitzendbureaus geselecteerd zijn, omdat er geen lijst gevonden is waaruit een voldoende aantal geschikte uitzendbureaus konden worden geselecteerd. De drie gebruikte websites zijn:

- <http://www.allebedrijvenonline.nl/ir/uitzendbureaus/nederland/i/1/index.htm>
- <http://uitzendbureau.ikwerk.nl/>
- <http://uitzendbureaus.zoekensop.nl/>

steeds het vijfde (300/60) uitzendbureau van deze lijst geselecteerd <sup>3</sup>. Wanneer het niet mogelijk was het vijfde uitzendbureau te selecteren, omdat het bijvoorbeeld een gespecialiseerd uitzendbureau of een uitzendbureau zonder website betrof, werd er steeds naar het daarop volgende uitzendbureau overgegaan totdat er weer een geschikte werd gevonden. Vanaf dit uitzendbureau is vervolgens weer het vijfde geschikte uitzendbureau geselecteerd totdat de drie selecties elk ongeveer 60 uitzendbureaus telden.

Omdat veel uitzendbureaus onderdeel zijn van een zogenaamd ‘concern van uitzendbureaus’ hebben wij ervoor gekozen om rekening te houden met het marktaandeel van een dergelijk concern. Dit is gedaan door per geselecteerd uitzendbureau te kijken hoeveel vestigingen het concern betrof. Wanneer dit er minder dan tien waren, is steeds alleen de eerstgenoemde vestiging geselecteerd. Wanneer er tien of meer vestigingen waren, is steeds elke tiende vestiging geselecteerd. Op deze manier zijn de grotere concerns in dit onderzoek behandeld naar hun grotere marktaandeel.

De uiteindelijke steekproef onderging vervolgens een manipulatie in de vorm van een discriminerend verzoek in verschillende varianten. Wij wilden weten wat de reactie op die manipulatie is: honoreert men het discriminerende verzoek of juist niet. De verdeling van de verschillende discriminerende verzoeken over de verschillende brancheorganisaties met gedragsregels is weergegeven in het onderzoeksontwerp in onderstaande Tabel 2.

*Tabel 2*

*Onderzoeksontwerp: het aantal aan de praktijktests onderworpen uitzendbureaus gekoppeld aan de gedragsorganisatie en het type discriminerend verzoek*

	<b>ABU</b>	<b>NBBU</b>	<b>Geen gedragsregels</b>	<b>Totaal (N)</b>
<b>Statistisch</b>	31	31	31	<b>93</b>
<b>Taste-based</b>	31	34	29	<b>94</b>
<b>Totaal (N)</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>60</b>	<b>187</b>

De steekproef telt al met al 187 respondenten van 147 verschillende uitzendconcerns. Bijna 45% van de uitzendconcerns heeft één vestiging, ongeveer 33% twee tot en met 13 vestigingen en 24% van de concerns hebben meer dan 14 vestigingen met een maximum van 188 vestigingen per concern. Iets meer dan de helft van deze uitzendconcerns (59,9%) bevindt zich niet en iets minder dan de helft (40,1%) bevindt zich wel in de Randstad.

<sup>3</sup> Door deze methode is steeds de hele lijst steeds afgewerkt, waardoor er geen sprake is van ondervertegenwoordiging van uitzendbureaus die beginnen met een letter aan het einde van het alfabet.

Van de aan de praktijktests onderworpen intercedenten van uitzendbureaus is 46,5% man en 53,5% vrouw. Het overgrote deel van de respondenten, maar liefst 88,2%, is – naar schatting<sup>4</sup> – een autochtone Nederlander. Van 6,5% van de respondenten is het vrijwel zeker dat het gaat om niet-westerse migranten. Onder deze niet-westerse migranten bevinden zich waarschijnlijk in ieder geval twee Marokkanen en vijf Turken. Één respondent is vrijwel zeker een westerse migrant. De nationaliteit van de rest van de respondenten (4,8%) is onbekend. Een volledig overzicht van de verschillende eigenschappen van de steekproef is te vinden in bijlage 1.

### 3.3 Procedure: telefonische praktijktests

Discriminatie is moeilijk te meten omdat mensen niet snel zullen toegeven dat zij discrimineren. De kans op sociaalwenselijke antwoorden is hiermee groot. In dit onderzoek is daarom gebruik gemaakt van telefonische praktijktests als onderzoeksmethode. Een voordeel van het doen van telefonische praktijktests is dat ze concreet gedrag meten omdat er meteen een reactie wordt verkregen. Daarnaast kan de onderzoeker door de experimentele aard van de test het een en ander manipuleren. Omdat het een quasi-experimentele onderzoeksmethode betreft, kunnen er allerlei zaken (zoveel mogelijk) constant gehouden worden, wat de validiteit van het onderzoek vergroot. Een nadeel van telefonische praktijktests is dat zij geen volledig uitsluitsel kunnen geven over wat de beweegredenen achter een bepaalde reactie zijn.

Het doel van de telefonische praktijktests in dit onderzoek is onder andere te bezien hoe werknemers van uitzendbureaus die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels die discriminatie verbieden reageren op discriminerende verzoeken van werkgevers ten opzichte van werknemers van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een soortgelijke brancheorganisatie. Zo zouden intercedenten van de ABU en NBBU volgens de gedragscode de werkgever die een discriminerend verzoek doet meteen moeten laten weten dat zij geen medewerking verlenen aan het inwilligen van dergelijke eisen. Via de telefonische praktijktests is goed te achterhalen of dit daadwerkelijk gebeurt en of er een verschil is ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus die geen specifieke gedragsregels hanteren.

De telefonische praktijktests zijn daarnaast ingezet om te meten hoe de werknemers van de uitzendbureaus reageren op de verschillende typen discriminerende verzoeken: statistische en *taste-based* gemotiveerde verzoeken. Het discriminerende verzoek op verschillende manieren verwoord om te kunnen meten hoe werknemers van uitzendbureaus reageren op de verschillende typen discriminerende verzoeken.

---

<sup>4</sup> Er is niet rechtstreeks gevraagd naar de etniciteit van de aan de praktijktests onderworpen intercedenten. De gerapporteerde etniciteit van de intercedent is een schatting op basis van naam en accent.

Aan alle verzoeken, zowel op basis van statistische als op basis van *taste-based* discriminatie, gaat een korte introductie vooraf. Hierin wordt aan de intercedent uitgelegd dat wij een eigenaren zijn van een callcenter dat zich richt op het afnemen van telefonische enquêtes voor bedrijven en dat wij binnenkort verwachten weer een grote opdracht binnen te krijgen, waarvoor wij extra callcentermedewerkers nodig hebben. Daarnaast wordt uitgelegd dat wij daarom momenteel meerdere uitzendbureaus aan het bellen zijn om te inventariseren welke ons op korte termijn werknemers zou kunnen leveren. Als de intercedent aangeeft ons eventueel te kunnen voorzien in callcentermedewerkers, maken wij duidelijk dat wij een paar eisen hebben aan de werknemers. Zo willen wij dat de werknemers minimaal een MBO niveau 2 opleiding hebben afgerond (het gebruikelijke opleidingsniveau van een callcentermedewerker), minimaal 18 jaar zijn, een beetje ervaring met computers hebben (zij moeten immers gegevens rapporteren in de computer) en een goede telefoonstem hebben (zij moeten enthousiast klinken, klantvriendelijk zijn en duidelijk praten). Pas na de introductie komt onze vervelende eis: de eis om leden uit een bepaalde etnische groep uit te sluiten voor onze vacature. Deze eis wordt in de helft van de gevallen gebaseerd op statistische discriminatie en in de andere helft op *taste-based* discriminatie.

Bij de formuleringen van statistische discriminatie is de structuur van het verzoek steeds hetzelfde (*ook al spreken zij prima Nederlands, wil ik toch geen [.....], want daar heb ik slechte ervaringen mee gehad*), maar is de ervaring per etnische groep anders. De ervaring is per etnische groep anders omdat statistische discriminatie zich baseert op algemeen heersende opvattingen (ofwel groepsbeelden) over etnische groepen en in dit onderzoek dus op algemeen heersende opvattingen over de desbetreffende etnische groep op de arbeidsmarkt. Zo wordt er over Surinamers vaak gezegd dat zij lui zijn (Stapel & van der Pligt, 2001), waardoor de negatieve ervaring met de Surinaamse werknemer in het verzoek is dat deze traag was en vaak te laat kwam. Marokkanen worden veelal bestempeld als crimineel en onbetrouwbaar (Andriessen et. al., 2007), waardoor de negatieve ervaring met de Marokkaanse werknemer is dat deze inderdaad niet te vertrouwen was. Over Turken is er een minder duidelijk algemeen heersend groepsbeeld. Daarom is de slechte ervaring met Turken dat zij gedoe opleveren. De Turk waarmee wij slechte ervaringen hadden hield zich bijvoorbeeld niet aan de afspraken en verdween in de zomer opeens voor zes weken naar Turkije.

Alle statistische gemotiveerde discriminerende verzoeken zijn vervolgens aangedikt met een regel die wijst op de algemeen heersende opvattingen over de desbetreffende etnische groep. Zo wordt er aan de slechte ervaring toegevoegd dat wij dit ook wel van andere mensen om ons heen horen of dat er in de krant ook nooit eens iets positiefs staat over bepaalde groepen.

De formuleringen op basis van *taste-based* discriminatie zijn vrijwel identiek. Steeds wordt de intercedent gevraagd om, ook al spreken zij prima Nederlands, één van de drie etnische groepen (Surinamers, Turken en Marokkanen) uit te sluiten voor de vacature, omdat wij als eigenaren van het callcenter niet overweg kunnen met de desbetreffende etnische groep. Daarnaast geven wij aan dat wij het niet goed vinden voor het imago van het bedrijf als daar opeens allemaal Surinamers, Turken of Marokkanen rondlopen.

Het onderdeel over de beheersing van de Nederlandse taal is in alle verzoeken opgenomen om taal als arbeidsmarktfactor uit te schakelen. Intercedenten van uitzendbureaus zouden waarschijnlijk eerder meegaan met het verzoek als zij denken dat het ons gaat om een perfecte beheersing van de Nederlandse taal door de nieuwe werknemer. Er wordt in dit onderzoek immers gezocht naar callcentermedewerkers. Een goede beheersing van de Nederlandse taal zou voor deze functie erg belangrijk kunnen zijn. Wij maken echter nadrukkelijk duidelijk dat het ons niet om de taal of een accent te doen is, maar puur om de slechte ervaringen met de etnische groep of het feit dat wij niet met de etnische groep overweg kunnen. De precieze formuleringen van de twee typen verzoeken per etnische groep zijn te vinden in bijlage 2.

Om de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen zijn er voor de telefonische praktijktests voor beide typen discriminerende verzoeken gespreksprotocollen opgesteld. De gespreksprotocollen hebben allereerst gediend voor het vergelijkbaar maken van de telefonische praktijktests. Daarnaast hebben zij gediend voor het voorkomen van het sturen van de respondent in het geven van een bepaald antwoord op het discriminerende verzoek. De gespreksprotocollen zijn door beide onderzoekers letterlijk gevolgd gedurende elke telefonische praktijktest. Omdat het gedrag van mensen onvoorspelbaar is, is er in het gespreksprotocol rekening gehouden met gesprekken die afwijken van het gespreksprotocol. Er zijn daarom vragen en uitspraken geformuleerd die ervoor kunnen zorgen dat gesprekken die afweken van het opgestelde gespreksprotocol weer volgens het originele protocol zouden verlopen. Daarnaast zijn de gespreksprotocollen door middel van een zogenaamde *pilotstudy* getoetst en waar nodig aangepast. De uiteindelijk gebruikte gespreksprotocollen zijn te vinden in bijlage 3.

In de telefonische praktijktest hebben wij ons voorgedaan als eigenaren van een callcenter dat zich richt op het afnemen van telefonische enquêtes voor de bedrijven die ons inhuren. Om zo geloofwaardig mogelijk over te komen hebben wij een website ([www.call4call.nl](http://www.call4call.nl)) met e-mailadres ([info@call4call.nl](mailto:info@call4call.nl)) aangemaakt en tweemaal een simkaart voor een mobiele telefoon aangeschaft waardoor wij een eigen 'bedrijfstelefoonnummer' met bijpassende voicemail hadden. Daarnaast is er wederom een pilotstudy gedaan, dit keer om na te gaan welke gegevens uitzendbureaus vragen aan de potentiële klant wanneer zij deze aan de telefoon hebben. Om onze privacy te waarborgen is

er gebruik gemaakt van drie verschillende fictieve namen. Alle informatie over het fictieve bedrijf is opgenomen in bijlage 4.

### 3.4 Metingen

In dit onderzoek wordt nagegaan wat de invloed is van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en wat de invloed is van het type discriminerende verzoek op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek. Omdat de afhankelijke variabele in dit onderzoek dichotoom is (de variabele kent twee waarden: 0 = *verzoek niet gehonoreerd* en 1 = *verzoek wel gehonoreerd*) zullen de verschillen tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het type discriminerend verzoek met betrekking tot het honoreren van het discriminerende verzoek onderzocht worden door middel van logistische regressie. Logistische regressie kijkt naar de kans op een bepaalde gebeurtenis en in het geval van dit onderzoek dus naar de kans om een discriminerend verzoek wel of niet te honoreren.

Er wordt in dit onderzoek ook met meer nuance naar de reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek gekeken, waardoor het daadwerkelijke gedrag van de intercedent wordt gemeten. Zo is er, naast het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek, onder andere gekeken of de intercedent na het discriminerende verzoek boos werd, standvastig was, twijfelde en of de intercedent het verzoek beaamde. In overleg met Anne Backer is steeds vastgesteld hoe de intercedent scoorde op de voorgaande typen reacties: *wel*, *enigszins* of *niet*. De vier typen reacties zijn vervolgens gekoppeld aan het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek, waardoor er vier schaalvariabelen zijn ontstaan. De schalen lopen allen van -3 tot en met 3, waarin -3 het negatieve en 3 het positieve uiterste is. De tussenliggende waarden staan voor de minder extreme reacties. De combinatieschalen met de bijbehorende waarden zijn opgenomen in onderstaande Tabel 3.

Tabel 3

*Combinatieschalen van de reacties op en het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek*

<b>Score</b>	<b>Boosheid</b>	<b>Standvastigheid</b>	<b>Twijfel</b>	<b>Verzoek beamen</b>
<b>-3</b>	Wel gehonoreerd, niet boos	Wel gehonoreerd, standvastig	Wel gehonoreerd, niet twijfelachtig	Wel gehonoreerd, verzoek beaamd
<b>-2</b>	Wel gehonoreerd, enigszins boos	Wel gehonoreerd, enigszins standvastig	Wel gehonoreerd, enigszins twijfelachtig	Wel gehonoreerd, verzoek enigszins beaamd
<b>-1</b>	Wel gehonoreerd, boos	Wel gehonoreerd, niet standvastig	Wel gehonoreerd, twijfelachtig	Wel gehonoreerd, verzoek niet beaamd
<b>1</b>	Niet gehonoreerd, niet boos	Niet gehonoreerd, niet standvastig	Niet gehonoreerd, twijfelachtig	Niet gehonoreerd, verzoek beaamd
<b>2</b>	Niet gehonoreerd, enigszins boos	Niet gehonoreerd, enigszins standvastig	Niet gehonoreerd, enigszins twijfelachtig	Niet gehonoreerd, verzoek enigszins beaamd

<b>3</b>	Niet gehonoreerd, boos	Niet gehonoreerd, standvastig	Niet gehonoreerd, niet twijfelachtig	Niet gehonoreerd, verzoek niet beaamd
----------	---------------------------	----------------------------------	---	--

Door middel van de combinatieschalen uit bovenstaande tabel is met behulp van variantieanalyse in Stata opnieuw gekeken naar de verschillen tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het type discriminerend verzoek met betrekking tot het gedrag van de intercedent.

### 3.5 Controlevariabelen

In dit onderzoek kunnen er naast het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het type discriminerend verzoek meerdere elementen van invloed zijn op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek door intercedenten van uitzendbureaus in Nederland. Deze elementen worden ook wel controlevariabelen genoemd. De variabelen kunnen immers invloed uitoefenen op de samenhang tussen de centrale begrippen van het onderzoek. Door toevoeging van de controlevariabelen in de analyse kan nagegaan worden of de samenhang tussen de centrale begrippen veranderd.

In dit onderzoek zijn er zowel in de logistische regressieanalyse als in de variantieanalyse in drie stappen controlevariabelen meegenomen. Allereerst de sekse van de intercedent. Uit studies blijkt dat mannen eerder geneigd zijn te discrimineren dan vrouwen (Johnson & Marini, 1998; Yamagishi & Mifune, 2009). Wanneer er zich onder één van de drie groepen uitzendbureaus meer mannen bevinden, kan het effect wat gevonden wordt een schijneffect zijn wat eigenlijk veroorzaakt wordt door de factor 'man'.

Vervolgens wordt de plaats en het aantal vestigingen van de geselecteerde uitzendbureaus toegevoegd aan de analyse. Te verwachten is dat uitzendbureaus met veel vestigingen niet hoeven te discrimineren om winstgevend te zijn, terwijl uitzendbureaus met weinig vestigingen de discriminerende verzoeken wellicht moeten honoreren om voort te blijven bestaan. Daarnaast hebben uitzendbureaus met veel vestigingen wellicht meer geld dan uitzendbureaus met minder vestigingen voor professionalisering. De intercedenten van deze uitzendbureaus zijn dus waarschijnlijk beter opgeleid en op de hoogte van de wetgeving en eventuele gedragsregels. Te verwachten is daarom dat geprofessionaliseerde bedrijven minder discrimineren dan bedrijven die minder geprofessionaliseerd zijn. Wanneer we voor het aantal vestigingen controleren, wordt duidelijk of het de gedragscode of het type discriminerend verzoek is die het effect veroorzaakt, of toch de grootte van het uitzendconcern.

De controlevariabele plaats is toegevoegd om te onderzoeken of het effect van de onafhankelijke variabelen blijft bestaan wanneer er gekeken wordt naar het gevestigd zijn in of

buiten de Randstad. Volgens de contacthypothese van Allport (1954) zijn mensen die vaker in contact komen met niet-westerse migranten positiever in hun opvattingen over deze groep. Omdat er in de Randstad meer niet-westerse migranten wonen dan daarbuiten, zou het aannemelijk kunnen zijn dat intercedenten van uitzendbureaus gevestigd in de Randstad minder vaak discriminerende verzoeken honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus gevestigd buiten de Randstad. Anderzijds is het ook aannemelijk dat meer contact met niet-westerse migranten in de Randstad, meer mogelijkheden schept voor het opdoen van negatieve ervaringen met deze groep, wat door kan werken in het vaker honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten van uitzendbureaus in de Randstad ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus buiten de Randstad.

Als laatste worden de contextbeschrijvende controlevariabelen toegevoegd aan de modellen, zoals de dag en het tijdstip van de telefonische praktijktests. Ook deze variabelen zouden van invloed kunnen zijn op de relatie tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het type discriminerend verzoek en het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek door de intercedent. Zo worden er misschien aan het einde van de dag en/of aan het einde van de week meer discriminerende verzoeken gehonoreerd dan aan het begin, in verband met bepaalde *targets* die gehaald moeten worden en is het dus de dag of het tijdstip en niet de gedragscode of het type discriminerend verzoek, dat het effect verklaard. Om verschillen tussen de afnemers van de telefonische praktijktests uit te sluiten, wordt de afnemer als controlevariabele meegenomen.

### 3.6 Ethische verantwoording

Volgens de regel van *informed consent* moeten personen die deelnemen aan een studie of interventieprogramma hier vrijwillig toestemming voor geven en dus van tevoren duidelijk ingelicht zijn over het doel, de methode, de procedure, de voordelen, de risico's en – indien van toepassing – de graad van onzekerheid van de uitkomst van het onderzoek (CIOMS/WHO 1991, 1993 in Andriessen et al., 2007). Daarnaast moet de respondent op de hoogte gesteld worden van het feit dat deze zich op elk moment terug kan trekken uit het onderzoek (ibid).

De resultaten van dit onderzoek kunnen echter alleen verkregen worden door ons te onttrekken aan de regel van *informed consent*. Als wij de respondenten immers op de hoogte zouden stellen van het feit dat wij onderzoek doen naar discriminatie bij uitzendbureaus zal dit, omdat te verwachten is dat mensen hun gedrag aanpassen aan de hand van sociale normen en daardoor sociaalwenselijke antwoorden geven, de resultaten namelijk beïnvloeden en de validiteit van het onderzoek in gevaar brengen (Pager, 2007). Er is dus bewust gekozen voor het handelen in strijd met de regel van *informed consent*. Het is mogelijk om onderzoek te doen wanneer niet wordt voldaan

aan de regel van *informed consent*, mits het onderzoek extra zorgvuldig is opgezet. Hiervoor zijn er in dit onderzoek verschillende maatregelen genomen.

Allereerst is de anonimiteit van de identiteit van de respondenten in het gehele onderzoek gewaarborgd. Ook zijn er geen namen genoemd van de aan de praktijktests onderworpen uitzendbureaus, waardoor herleiding naar de respondenten onmogelijk is. De enige non-fictieve namen die in dit onderzoek genoemd worden zijn die van de ABU en de NBBU. De reden dat wij deze namen wel noemen is dat wij de gedragscode van deze specifieke organisaties willen testen en af willen zetten tegen uitzendbureaus die deze gedragscode niet hanteren. Wij zijn er niet op uit de goede naam van de ABU en de NBBU schade aan te brengen. Mocht uit de onderzoeksresultaten blijken dat de gedragscode van de ABU en NBBU niet werkt, hopen wij dat de ABU en NBBU dit zien als een kans de gedragscode ten goede aan te passen. Als de gedragscode wel werkt is dit natuurlijk voordelig voor beide organisaties.

Daarnaast zijn de kosten en de hinder voor de betrokken uitzendbureaus zoveel mogelijk beperkt. Hoewel dit voor sociaalwetenschappelijk onderzoek een belangrijke regel is, zijn de respondenten na de praktijktest niet op te hoogte gesteld van het feit dat zij zojuist hebben meegewerkt aan een onderzoek. Hierdoor zouden wij riskeren dat andere uitzendbureaus of vestigingen van het desbetreffende uitzendbureau weet krijgen van het feit dat er een onderzoek naar discriminatie bij uitzendbureaus gaande is, waardoor de kans op sociaalwenselijke antwoorden vergroot wordt. Wel zullen de betrokken uitzendbureaus na afloop van alle praktijktests een e-mail ontvangen met daarin de boodschap dat het project waarvoor wij het uitzendbureau eventueel nodig zouden hebben, van de baan is (zie bijlage 5) <sup>5</sup>.

Naast het beschermen van de anonimiteit van de respondenten zullen wij de verkregen informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Zo zal er geen informatie worden doorgegeven aan derden buiten het SCP, zullen feiten en cijfers zullen alleen gepubliceerd worden zonder daarbij namen of persoonlijke gegevens te noemen die schadelijk kunnen zijn voor de betrokkenen en zal de informatie die schadelijk zou kunnen zijn voor de betrokkenen na afloop van het onderzoek verwijderd worden uit de databestanden (Baarda en de Goede, 2006).

Het feit dat er geprobeerd wordt de respondenten een reactie te ontlokken, kan gezien worden als een discutabel aspect van dit onderzoek. De respondenten zullen echter niet aangezet worden tot handelingen die zij zonder de aanwezigheid van de onderzoeker absoluut zouden nalaten. Daarnaast weegt het belang van dit onderzoek naar onze mening zwaarder dan de discutabele aspecten.

---

<sup>5</sup> De e-mails zijn verstuurd vanaf een anonieme proxyserver.

## 4. Resultaten

### *Het antwoord van de intercedent op het discriminerende verzoek*

In dit onderzoek wordt onderzocht welke factoren van invloed zijn op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek. De afhankelijke variabele is echter genuanceerder dan alleen een bevestigend of een afwijzend antwoord, dan een ja of een nee. Zo bestaat de oorspronkelijke afhankelijke variabele uit alle meest voorkomende antwoorden op het discriminerende verzoek gedurende de praktijktests. Dit zijn in totaal 17 verschillende antwoorden, welke met de bijbehorende frequenties zijn opgenomen in bijlage 6.

In Tabel 4 zijn de meest voorkomende antwoorden onderverdeeld in zes categorieën welke bestaan uit antwoorden die duiden op het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek, antwoorden die duiden op het terugleggen van het verzoek bij de aanvrager en antwoorden die duiden op het niet nemen van een beslissing.

In de tabel zijn de antwoorden die duiden op het honoreren van het discriminerende verzoek onderverdeeld in twee groepen. De eerste groep bestaat uit antwoorden waar het verzoek bevestigd werd door meer dan alleen een 'ja'. Zo werd er bijvoorbeeld dit antwoord 'staat genoteerd' of 'daar houd ik rekening mee' toegevoegd. De tweede groep bevestigende antwoorden bestaat uit de antwoorden waaruit bleek dat de intercedent op de hoogte was van wetten, regels en codes die discriminatie verbieden en/of zelf tegen discriminatie was, maar het verzoek desondanks toch honoreerde.

Ook de afwijzende antwoorden zijn onderverdeeld in twee groepen. De eerste groep betreft de antwoorden waarmee de intercedent het verzoek afwees, toegevoegd met iets waaruit bleek dat de intercedent op de hoogte was van de verboden op discriminatie. De tweede groep betreft de antwoorden waarmee de intercedent het verzoek afwees, toegevoegd met iets waaruit bleek dat de intercedent zelf sterk tegen discriminatie was en daarom niet met het discriminerende verzoek mee wilde gaan.

Antwoorden die duiden op het terugleggen van het verzoek bij de aanvrager zijn antwoorden waarmee de intercedent probeert de verantwoordelijkheid om te discrimineren bij de potentiële klant terug te leggen, door deze een lijst met werknemers toe te sturen waar deze de ongewenste personen zelf uit kan filteren. De laatste groep antwoorden opgenomen in Tabel 4, zijn de 10 gevallen waarin de intercedent, zelfs na het herhalen van het discriminerende verzoek, geen beslissing nam om het discriminerende verzoek wel of niet te honoreren of het verzoek terug te leggen bij de aanvrager.

Tabel 4

Overzicht van de verschillende typen antwoorden op het discriminerend verzoek

	Frequentie	Percentage
Ja (met een vorm van bevestiging)	106	56,7
Ja, maar eigenlijk mag het niet i.v.m. wetten, regels, codes en/of is de intercedent zelf tegen discriminatie	30	16,0
Nee, omdat het niet mag i.v.m. wetten, regels, codes	23	12,3
Nee, omdat de intercedent zelf tegen discriminatie is	5	2,7
Intercedent legt het verzoek terug bij de aanvrager	13	7,0
Geen beslissing genomen	10	5,3
<b>Totaal</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>

Binnen elk van de groepen van antwoorden is wederom veel variatie. De intercedenten zeiden vrijwel nooit alleen 'ja' of 'nee' op het discriminerende verzoek.

#### 4.1 Bevestigende antwoorden

De variatie binnen de bevestigende antwoorden heeft vooral betrekking op de sterkte van de bevestiging. In de meeste gevallen, bijna 20%, werd er aan de bevestiging alleen een 'oke' toegevoegd. In een ander groot deel van de gevallen werd er 'daar houd ik rekening mee' of 'staat genoteerd' aan toegevoegd, wat de bevestiging aanzienlijk versterkte. Hoewel deze antwoorden erg vergelijkbaar zijn zou de categorie 'staat genoteerd' gezien kunnen worden als net iets meer bevestigend dan 'daar houd ik rekening mee', zoals blijkt uit onderstaande citaten:

(citaat geclassificeerd als 'daar houd ik rekening mee')

*Ja nouja, dat is geen probleem. Nee, als u dat van tevoren aangeeft is dat geen probleem.*

(citaat geclassificeerd als 'staat genoteerd')

*Hahahaha dat moet u ook gewoon aangeven hoor! Oke, even kijken.... dat moet u ook gewoon aangeven hoor, de één wil dit, de ander wil dat... Staat genoteerd!*

Veel intercedenten spraken na hun bevestigende antwoord op het discriminerende verzoek ook hun begrip uit voor de situatie, waarvan velen er aan toevoegden dat het daarom dus geen probleem was om aan de eisen te voldoen:

*Nee, ja, nee, nee, is logisch. Met u nog vele anderen hahaha. Kan ik me wel bij wat voorstellen ja, helder, helder.*

Wat opvallend vaak voorkwam, in bijna 14% van de gevallen, waren antwoorden waaruit bleek dat de intercedent op de hoogte was van het feit dat discriminatie verboden is, maar het discriminerende verzoek toch honoreerde:

*Oke, oke. Nee, ik snap het. Volgens de wet mogen wij dat natuurlijk niet in de vacature zetten, maar ik kan de selectie er wel op aanpassen. Ik kan dan gewoon kijken naar de naam enzo. Dus op die manier kunnen we ze er wel uitfilteren.*

Ook waren er enkele intercedenten die eerst uitspraken dat zij het niet eens waren met het discriminerende verzoek, maar er vervolgens toch in meegingen, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Oke, en u zou dus kunnen voldoen aan al mijn eisen? Ook dat ik liever geen Turken wil?*  
*Ja, nou ik ben daar zelf niet zo van. Ik kijk echt naar de skills. Ik heb ook een paar Turkse en Marokkaanse meiden aan het werk en dat gaat hartstikke goed. Ik screen het liefst op skills, omdat we anders natuurlijk richting discriminatie gaan. Maar het is wel iets waar we rekening mee kunnen houden natuurlijk.*

#### 4.2 Afwijzende antwoorden

De afwijzende antwoorden werden te allen tijde ondersteund met een argument. Dit argument was in ruim 10% van de gevallen dat de intercedent door wetten en regels van bovenaf niet mocht discrimineren op afkomst. Met regels van bovenaf worden onder andere de Nederlandse wet, de regels van het uitzendconcern en de gedragscodes van de ABU en NBBU bedoeld. Een voorbeeld van een dergelijk antwoord is het volgende:

*En ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Marokkanen.*  
*Nou ja dat is wel iets waar wij als bedrijf niet op selecteren, dat wil ik je wel meegeven. Dat valt onder de wet. Dingen als leeftijd, sekse en etniciteit enzo, daar kan ik geen rekening mee houden.*  
*Nee.*

Ook werd een afwijzend antwoord in een aantal gevallen ondersteund door een afwijzing van discriminatie door de intercedent zelf, zoals in het volgende geval aan de orde is:

*Hmmm oke, uhhmmm, ja uhh dat is niet mijn manier van werken. Als ik iemand heb zal ik deze gewoon doorsturen en ga ik ze niet weigeren omdat ze Turks zijn. Zo ben ik niet. Zo werk ik niet.*

Sommige intercedenten tikten ons hierbij op de vingers:

*Ja, dat is dan aan jou. Ik maak geen onderscheid in selectie. Dat is iets wat wij niet mogen. (geïrriteerd) Die slechte ervaring had net zo goed met iemand met rood haar kunnen zijn!*

Slechts één intercedent werd echt boos:

*Oke en wat is dan het probleem? Nou ik had er vorig jaar één in dienst en dat was gewoon gedoe, hij was ineens weg in de zomer enzo. En dat heb je één keer gehad? Ja nouja, ik hoor het ook wel meer. Wat jij nu doet is natuurlijk discriminatie he? Nouja ja... Ik ben zelf namelijk een Turk. Je hoort het misschien niet aan mijn accent maar ik ben hier gewoon opgegroeid. Oh oke, nou het is niet persoonlijk bedoeld... Als ik nu een advocaat op je afstuur... Je krijgt claims zo hoor, dat mag je echt niet doen. En iedereen over één kam scheren? Je hebt dit ook van vriendinnen gehoord... Iedereen over één kam scheren kan niet he? Je hebt overal uitschot, bij Nederlanders en ook bij Marokkanen! Maar iedereen over één kam scheren... Nou dit is een lesje voor je! Nooit meer doen! Je hebt een zaak!! Nooit doen!!! Dus bij deze. En ik denk ook dat ik voor de rest ook geen contact meer wil.*

Andere intercedenten zeiden dat ze het wel begrepen waarom we een bepaalde groep liever niet wilden, maar zeiden toch dat ze niet op afkomst konden selecteren omdat dit tegen de regels van bovenaf in zou gaan, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Nee, dat mogen wij niet doen. Ik snap uw persoonlijke standpunt, maar als uitzendbureau mogen wij daar geen selectie criterium van maken. Wij selecteren naar geschiktheid, dus nee, dat mogen wij niet zo zeggen, wij mogen niet discrimineren.*

#### 4.3 Antwoorden waarbij het verzoek wordt teruggelegd bij de aanvrager

In een aantal gevallen bleek uit het antwoord van de intercedent dat deze goed op de hoogte was van het verbod op discriminatie door zowel het uitzendconcern, de gedragscode als de wet en sprak in sommige gevallen ook zelf een afkeer uit tegen discriminatie. In plaats van dat de intercedent dan zei niet te kunnen voldoen aan onze eis, stelde deze voor ons een lijst met kandidaten te sturen, waar wij de kandidaten van de ongewenste afkomst zelf uit konden filteren. Op deze manier zou het bedrijf zich niet schuldig maken aan discriminatie, maar legden zij de verantwoordelijkheid totaal bij ons. Onderstaand voorbeeld is een goede illustratie van dergelijke gevallen:

*Wij mogen als uitzendbureau niet selecteren op afkomst, religie en geloof. Wel op functie-eisen. Dus daar kan ik niet in meegaan. Het is bij de wet ook verboden, dat zijn gewoon bepaalde regels, dus ik kan daar geen rekening mee houden. Kijk, uiteindelijk is het zo dat de klant uiteindelijk aangeeft wat ie wil. Maar ik stel de medewerkers aan u voor en daarbij houd ik er geen rekening mee. Het is natuurlijk wel zo dat u uiteindelijk kiest wie u wel of niet wilt.*

#### 4.4 Het uitsluiten van andere groepen door de intercedent

In bijna 10% van de gevallen vroeg de intercedent of deze wellicht ook nog andere groepen uit moest sluiten voor de vacature, zoals in het volgende voorbeeld:

*Oke, oke. En Marokkanen, is dat ook een probleem? Of gewoon sowieso geen allochtonen? Nee hoor, het gaat me echt om Turken, daar heb ik gewoon slechte ervaringen mee gehad. Voor de rest maakt het me niet uit. Ja, oke. Nou dat zijn gangbare eisen.*

In de meeste gevallen ging het uitsluiten van andere groepen dan de groep waartegen het discriminerende verzoek gericht was om het uitsluiten van een andere groep niet-westerse migranten. In een aantal gevallen was er sprake van het uitsluiten van vrouwen met een hoofddoek:

*Hmm hmm uhm en een hoofddoek dan? Nee dat maakt me niet echt uit, ik wil gewoon geen Turken, daar kan ik gewoon niet mee overweg. Uh oke, ik snap het.,*

het uitsluiten van een andere niet-westerse migrantengroep dan de niet-westerse migrantengroep waartoe de intercedent behoort:

*(citaat van een Turks meisje, verzoek tegen Marokkanen)*  
*Snap ik ja. Ze hebben ook duidelijk een accent. Turken hebben dat toch minder hè? Nouja het gaat mij eigenlijk niet echt om het accent, heel veel spreken natuurlijk gewoon accentloos Nederlands, het gaat mij meer om.. ..de mentaliteit, jaja. Ja precies, die ik in dienst had was gewoon onbetrouwbaar, en dat hoor ik ook meer. Oke, jahoor. Ik snap dat. Duidelijk.*

en het uitsluiten van personen op basis van huidskleur:

*Geen buitenlanders. Of specifiek die groep? Ja eigenlijk wel, ik kan daar gewoon niet zo mee overweg. Oke, maar een negroïde iemand mag wel? Haha. Jahoor, das geen probleem. Oke. .*

#### 4.5 Uitkomsten

Al met al kwamen er vier typen antwoorden het meeste voor: antwoorden die duiden op het wel of niet honoreren van het verzoek, het terugleggen van het verzoek bij de aanvrager en het niet nemen van een beslissing. De frequenties voor elk van deze vier groepen zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 5

*Overzicht van de vier typen antwoorden op het discriminerend verzoek*

Antwoord	Frequentie	Percentage
Ja, honoreert	136	72,7
Nee, wijst af	28	15,0
Legt verzoek terug bij aanvrager	13	7,0
Geen beslissing	10	5,3
<b>Totaal</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>

Uit Tabel 5 blijkt dat er beduidend meer verzoeken worden gehonoreerd dan afgewezen, 72,7% versus 15%. De kleine minderheid legt het verzoek terug bij de aanvrager of neemt geen beslissing, respectievelijk 7% en 5,3%. Omdat de uiteindelijke vraag is of de discriminerende verzoeken worden gehonoreerd ja of nee, is de afhankelijke variabele gehercodeerd naar een variabele met twee indicatoren: *verzoek wel gehonoreerd* en *verzoek niet gehonoreerd*.

Omdat er van de antwoorden waarbij de intercedent het verzoek teruglegt bij de aanvrager niet met zekerheid is te zeggen of deze antwoorden een discriminerend verzoek honoreren, zijn ze toegevoegd aan de indicator *verzoek niet gehonoreerd*. Zo wordt voorkomen dat de afhankelijke variabele teveel casussen (onnodig) tot het wel honoreren van een discriminerend verzoek rekent. Het is immers discutabel of het terugleggen van het verzoek bij de aanvrager valt onder discriminatie of niet. Het zou onder discriminatie kunnen vallen omdat het uitzendbureau het discriminerende verzoek niet direct afkeurt, maar omzeilt door de potentiële klant een lijst voor te leggen waaruit deze zelf de juiste werknemers kan kiezen. Het uitzendbureau geeft hiermee de boodschap dat het hen niet uitmaakt dat de klant zal gaan discrimineren op afkomst. Het uitzendbureau had immers ook – wetende dat de klant zou gaan discrimineren – niet met de klant in zee kunnen gaan.

Aan de andere kant is er ook wat voor te zeggen dat het terugleggen van het verzoek bij de aanvrager geen discriminatie is. Het uitzendbureau legt immers de verantwoordelijkheid volledig bij de klant en discrimineert dus niet direct zelf. In dit onderzoek wordt uitgegaan van dit laatste

argument en daarom behoort het terugleggen van het discriminerende verzoek bij de aanvrager tot de categorie *verzoek niet gehonoreerd*.

Volgens de zorgplicht van uitzendbureaus moeten intercedenten de potentiële werkgevers wijzen op het feit dat het doen van een discriminerend verzoek verboden is en mogen zij discriminerende verzoeken dus niet terugleggen bij de aanvrager. Hierdoor zouden dergelijke antwoorden eigenlijk tot het wel honoreren van een discriminerend verzoek gerekend mogen worden. Omdat het wel of niet honoreren van het discriminerend verzoek in dit onderzoek echter heel streng en zuiver gemeten wordt, is toch gekozen om dit type antwoorden bij de nee-categorie te plaatsen.

De intercedenten die geen beslissing namen zijn uit de analyse gelaten. Voor de balans in het onderzoeksdesign tussen de frequentie uitzendbureaus per brancheorganisatie en type discriminerend verzoek, maakt het uitfilteren van de 10 intercedenten die geen beslissing namen geen verschil. Het aangepaste en definitieve onderzoeksontwerp is weergegeven in Tabel 6.

Tabel 6

*Aangepast en definitief onderzoeksontwerp*

	ABU	NBBU	Geen gedragsregels	Totaal (N)
<b>Statistisch</b>	29	30	30	<b>89</b>
<b>Taste-based</b>	28	33	27	<b>88</b>
<b>Totaal (N)</b>	<b>57</b>	<b>63</b>	<b>57</b>	<b>177</b>

De resultaten van de nieuwe en definitieve afhankelijke variabele zijn weergegeven in Tabel 7.

Tabel 7

*Beschrijvende statistieken van het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek*

Antwoord	Frequentie	Percentage
Verzoek niet gehonoreerd	41	23,2
Verzoek wel gehonoreerd	136	76,8
<b>Totaal</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Zelfs wanneer de antwoorden waaruit blijkt dat het verzoek teruggelegd wordt bij de aanvrager tot de categorie *verzoek niet gehonoreerd* worden gerekend, wordt er nog steeds een hoog percentage (iets meer dan driekwart!) discriminerende verzoeken gehonoreerd door de intercedenten van uitzendbureaus in Nederland.

## 5. Resultaten

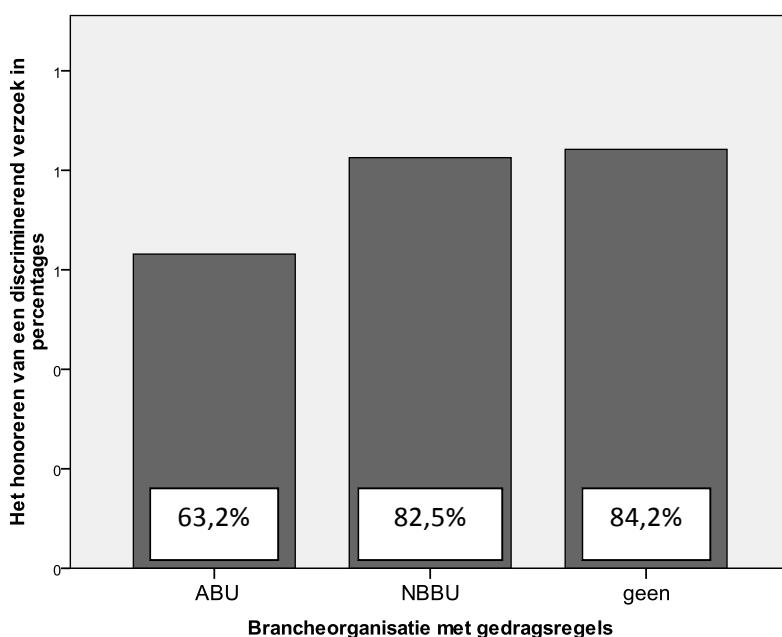
### *Het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek*

#### 5.1 De brancheorganisaties met gedragsregels

Met behulp van een eerste analyse is hypothese 1 getoetst, welke stelt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU discriminerende verzoeken niet of minder vaak honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij de ABU of NBBU. In onderstaande figuur zijn de percentages van het aangesloten zijn bij de ABU, de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels met betrekking tot het honoreren van een discriminerend verzoek weergegeven.

Figuur 1

*Het verschil tussen de brancheorganisaties ABU en NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels met betrekking tot het honoreren van een discriminerend verzoek in percentages*



Van de aan de praktijktests onderworpen intercedenten van uitzendbureaus gaat in totaal 76,8% mee in het discriminerend verzoek. Wanneer we kijken naar uitzendbureaus die aangesloten zijn bij een brancheorganisatie en zij die dat niet zijn gaat 63,2% van de bij de ABU aangesloten uitzendbureaus mee met het verzoek, ten opzichte van 82,5% van de bij de NBBU aangesloten uitzendbureaus en 84,2% van de niet aangesloten uitzendbureaus. Er lijkt dus weinig verschil te bestaan tussen intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels met

betrekking tot het honoreren van een discriminerend verzoek. Intercedenten van uitzendbureaus aangesloten bij de ABU lijken minder discriminerende verzoeken te honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels, hoewel nog steeds twee derde van de discriminerende verzoeken wordt gehonoreerd.

Een logistische regressieanalyse van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het wel of niet honoreren van een discriminerende verzoek, is uitgevoerd om na te gaan of de geobserveerde verschillen op toeval gebaseerd zijn of niet. Gedurende de analyses in Stata is er geclusterd op de naam van het uitzendbureau, zodat eventuele problemen van heterogene varianties en clustering binnen uitzendbureaus opgelost worden. De resultaten van de logistische regressieanalyse zijn opgenomen in Tabel 8.

Tabel 8

*Logistische regressieanalyse van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het honoreren van een discriminerend verzoek (referentiecategorie = 'ABU')*

	B	S.E.	Sig.	Exp(B)
Gedragsregels				
Gedragsregels (1 = NBBU)	1,014	0,457	0,026	2,758
Gedragsregels (2 = geen)	1,135	0,487	0,020	3,111
Constante	0,539	0,321	0,094	
Nagelkerke R <sup>2</sup> : 0,044				

Uit de resultaten weergegeven in Tabel 8 blijkt dat er tussen het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aangesloten zijn bij de ABU significante verschillen zijn gevonden met betrekking tot het honoreren van een discriminerend verzoek. De coëfficiënt van het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels is positief (B = 1,135), wat betekent dat het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels ten opzichte van het aangesloten zijn bij de ABU de kans op het honoreren van een discriminerend verzoek vergroot. Uit een tweede analyse met het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels als referentiecategorie, kan opgemaakt worden dat er tussen het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aangesloten zijn bij de NBBU geen significant verschil wordt gevonden.

Hoewel een Nagelkerke R<sup>2</sup> van 0,044 duidt op een zeer zwakke samenhang tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het honoreren van een discriminerend verzoek, kan op basis van bovenstaande resultaten geconcludeerd worden dat

hypothese 1, welke stelt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels discriminerende verzoeken minder vaak zullen honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een dergelijke organisatie, tot nu toe deels kan worden aangenomen: intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU honoreren minder vaak discriminerende verzoeken dan intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels.

Uit de logistische regressieanalyse blijkt vervolgens dat de intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU discriminerende verzoeken significant vaker honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU. Hypothese 1.1, welke stelt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU minder vaak discriminerende verzoeken zullen honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU, kan dus tot nu toe worden aangenomen.

Met behulp van een stapsgewijze logistische regressieanalyse wordt vervolgens onderzocht of het effect van het lid zijn van de ABU blijft bestaan wanneer er gecontroleerd wordt voor variabelen die ook een effect kunnen hebben op het honoreren van een discriminerend verzoek. De resultaten van deze analyse zijn weergegeven in Tabel 9.

Tabel 9

*Uitkomsten van een logistische regressieanalyse voor de kans om een discriminerend verzoek wel of niet te honoreren*

	Model A			Model B			Model C			Model D		
	B	s.e.	Exp(B)	B	s.e.	Exp(B)	B	s.e.	Exp(B)	B	s.e.	Exp(B)
<b>Constante</b>	0,539	0,539		0,437	0,388		1,027	0,672		1,254	0,674	
<b>Gedragsregels (ref. ABU)</b>												
NBBU	1,014*	0,457	2,758	1,039*	0,454	2,827	0,330	0,507	1,391	0,390	0,500	1,477
Geen	1,135*	0,487	3,111	1,185*	0,483	3,269	0,504	0,646	1,656	0,544	0,654	1,722
<b>Sekse (ref. man)</b>				0,146	0,374	1,157	0,175	0,395	1,191	0,171	0,390	1,186
<b>Randstad (ref. niet Randstad)</b>							0,334	0,464	1,397	0,398	0,475	1,488
<b>Aantal vestigingen (ref. 1)</b>												
Klein							0,149	0,496	1,161	0,237	0,495	1,267
Groot							-1,177*	0,562	0,308	-1,139*	0,568	0,320
<b>Beller (ref. Anne)</b>										-0,596	0,323	0,551
<b>Nagelkerke R2</b>	<b>0,044</b>			<b>0,045</b>			<b>0,084</b>			<b>0,096</b>		

\* .01 < p < .05 \*\* p < .05

De controlevariabelen zijn in blokken toegevoegd, waardoor er vier modellen zijn ontstaan. Model A is het basismodel met daarin de logistische regressieanalyse van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het honoreren van een discriminerend verzoek. In model B is hier de sekse van de intercedent als controlevariabele aan toegevoegd. Deze toevoeging is niet significant, waardoor alleen het aangesloten zijn bij de ABU een effect heeft op het honoreren van een discriminerend verzoek.

In model C worden het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad en het aantal vestigingen van het uitzendconcern toegevoegd als controlevariabelen. Het gevestigd zijn in de Randstad of daarbuiten leidt niet significant vaker tot het honoreren van discriminerende verzoeken<sup>6</sup>. Het aantal vestigingen van het uitzendconcern heeft wel een significant effect en zorgt ervoor dat het effect van het aangesloten zijn bij de ABU op het honoreren van een discriminerend verzoek wordt overgenomen. Dit effect blijft bestaan wanneer in model D de afnemer van de praktijktests aan de analyse wordt toegevoegd. Ook deze controlevariabele heeft geen significant effect op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek<sup>7</sup>.

## 5.2 Brancheorganisatie ABU of grootte uitzendconcern?

De conclusie uit voorgaande analyses is dat het effect op het honoreren van discriminerende verzoeken niet aan het aangesloten zijn bij brancheorganisatie ABU, maar vooral aan de grootte van het uitzendconcern is toe te schrijven. Uit de beschrijvende statistiek (zie bijlage 7) blijkt echter dat de uitzendconcerns die aangesloten zijn bij de ABU, ten opzichte van de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels, de meeste vestigingen hebben en dat er dus overlap bestaat tussen de twee variabelen. De VIF-waarden bevinden zich allen onder de waarde 2, wat aangeeft dat eventuele overlap geen problemen zal opleveren voor de analyses.

Vervolgens is binnen de data die bij intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU zijn verzameld, nagegaan hoe de verhouding is tussen de grootte van het uitzendconcern en het honoreren van discriminerende verzoeken. De uitkomst is weergegeven in Tabel 10.

---

<sup>6</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen de sekse van de intercedent het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad van het uitzendbureau, omdat beide variabelen apart geen invloed bleken te hebben op het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken. De interactie bleek echter ook niet significant.

<sup>7</sup> Tevens is de dag en het tijdstip van de afname van de telefonische praktijktests meegenomen in de analyse in model D. Voor deze variabelen zijn geen significante effecten gevonden, waardoor zij - om het model zo spaarzaam mogelijk te houden - uit de analyse zijn gehaald.

Tabel 10

*Het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU in frequenties en percentages, gecombineerd met het aantal vestigingen van het uitzendconcern*

	Één vestiging		Klein concern (2 t/m 13 vestigingen)		Groot concern (14 t/m 188 vestigingen)	
	Frequentie	Percentage	Frequentie	Percentage	Frequentie	Percentage
Niet gehonoreerd	0	0%	4	25%	17	48,6%
Wel gehonoreerd	6	100%	12	75%	18	51,4%
Totaal	6	100%	16	100%	35	100%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 100% van de intercedenten van uitzendconcerns met één vestiging die aangesloten zijn bij de ABU, het discriminerende verzoek van de werkgever hebben gehonoreerd. Voor de kleine uitzendconcerns die aangesloten zijn bij de ABU is dit 75%. De grote uitzendconcerns die aangesloten zijn bij de ABU hebben met een percentage van 51,4% het minst discriminerende verzoeken gehonoreerd. Door het dalende percentage gehonoreerde verzoeken naarmate de grootte van het uitzendconcern toeneemt, is te concluderen dat het gevonden effect niet enkel door het lid zijn van de brancheorganisatie ABU, maar door de grootte van het uitzendconcern wordt verklaard<sup>8</sup>.

## 5.2 Het type discriminerend verzoek

Met behulp van een laatste logistische regressieanalyse is hypothese 2 getoetst, welke stelt dat discriminerende verzoeken op basis van statistische discriminatie vaker gehonoreerd worden dan discriminerende verzoeken op basis van *taste-based* discriminatie. Uit de resultaten van de logistische regressieanalyse van het type discriminerende verzoek op het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek blijkt echter dat het logistische model niet significant verschilt van het 'kale' model ( $\text{Chi}^2 = 1,460$ ;  $\text{df} = 1$ ;  $\text{Sig.} = 0,227$ ). Er is dus geen significant verschil tussen de typen discriminerende verzoeken met betrekking tot het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek, wat betekent dat hypothese 2 verworpen wordt.

<sup>8</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aantal vestigingen, maar die interactie bleek niet significant.

## 6. Resultaten

### *De reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek*

De afhankelijke variabele in dit onderzoek is of intercedenten van uitzendbureaus in Nederland tegemoet komen aan de discriminerende verzoeken van werkgevers. Daarnaast is er ook met meer nuance gekeken naar de reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek. Tijdens de telefonische praktijktests is er extra gelet op vier verschillende reacties van de intercedent, namelijk: boosheid, standvastigheid, twijfel en het beamen van het verzoek. In overleg met Anne Backer is steeds met drie antwoordcategorieën (wel, enigszins, niet) vastgesteld hoe de intercedent scoorde op deze typen reacties. De meting van de reactie van de intercedent is dus subjectief. De meting zegt daarom meer over het gespreksgevoel van de onderzoeker dan dat het feitelijke informatie betreft.

De vier typen reacties zijn gekoppeld aan het wel of niet honoreren van het discriminerende verzoek, waardoor er vier schaalvariabelen zijn ontstaan. De schalen lopen allen van -3 tot en met 3, waarin -3 het negatieve en 3 het positieve uiterste is. Een positieve score op de schaal betekent dat de intercedent het verzoek niet heeft gehonoreerd. Hoe hoger de score is, hoe gewenster het antwoord van de intercedent. Een hoge positieve score op de reactie boosheid staat bijvoorbeeld voor het niet honoreren van het verzoek, gecombineerd met boosheid bij de intercedent. Dit type reactie geeft aan dat de intercedent zich bewust is van het feit dat discriminerende verzoeken niet gehonoreerd dienen te worden en dat is in dit onderzoek de ideale situatie. De gemiddelde scores voor de verschillende brancheorganisaties zijn per type reactie weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 11

*De gemiddelde scores op de combinatieschalen van de reactie van de intercedent per brancheorganisatie met gedragsregels*

	Boosheid		Standvastigheid		Twijfel		Verzoek beamen	
	Gemiddelde	S.D.	Gemiddelde	S.D.	Gemiddelde	S.D.	Gemiddelde	S.D.
<b>ABU (N=57)</b>	-1,49	2,001	-0,68	2,687	-0,61	2,737	0,28	2,094
<b>NBBU (N=63)</b>	-2,13	1,782	-1,84	2,073	-1,97	2,102	-0,57	1,775
<b>Geen (N=57)</b>	-2,26	1,553	-1,98	2,048	-2,07	2,060	-0,61	1,601

Uit Tabel 11 blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU steeds de hoogste scores hebben op de schalen van de gemeten reacties. Dit betekent dat de intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU steeds het gunstigst reageerden op de discriminerende verzoeken. De intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een

brancheorganisatie met gedragsregels scoren steeds het laagst, wat betekent dat zij steeds het meest afwijken van de ideale reactie. De intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU bevinden zich bij alle vier de reacties in de middenmoot. Ten opzichte van de intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels, doen intercedenten van de ABU het dus een stuk beter. De scores van de ABU zijn echter nog lang niet ideaal, aangezien alleen de gemiddelde score op het beamen van het discriminerende verzoek boven het nulpunt uitkomt, wat staat voor het daadwerkelijk afwijzen van het discriminerend verzoek.

### 6.1 De brancheorganisaties met gedragsregels

Om na te gaan of de verschillen tussen de brancheorganisaties met betrekking tot de reactie op de discriminerende verzoeken door de intercedent op toeval berusten of niet, is met behulp van een enkelvoudige variantieanalyse het verschil tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels met betrekking tot de reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek bekeken.

Bij de variantieanalyses is de assumptie van 'equality of variance' (*Levene's test of equality of error variances, Sig > 0,05*) steeds geschonden, wat mogelijk te verklaren is door gebreken in de dataset. Zo telt de dataset überhaupt weinig cases, maar zijn er per conditie in sommige gevallen ook net te weinig cases voor goede analyse. Door tijdens de analyses in Stata wederom te clusteren op de naam van het uitzendbureau, wordt zowel het probleem van de heterogene varianties als de clustering binnen uitzendconcerns opgelost. De uitkomsten van de variantieanalyses worden hieronder per type reactie behandeld.

#### **Boosheid**

Met betrekking tot een boze reactie van de intercedent na het discriminerende verzoek zijn er significante verschillen gevonden tussen de brancheorganisaties ( $F(2,147) = 2,24; p < 0,01$ ). Het effect van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op twijfel bij de intercedent na het discriminerende verzoek is zwak ( $Eta squared = 0,03$ ).

Uit de analyse blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels, het hoogst scoren op de schaal (gemiddeld -1,49; sd 2,00), wat betekent dat zij gemiddeld de meeste verzoeken boos afwijzen, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Uhm, in welke zin dan? Nouja, ik heb er gewoon slechte ervaringen mee gehad. Dus omdat je er één hebt gehad scheer je ze allemaal over één kam? Je discrimineert nu wel hè en dat mag niet!*

Intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels scoren het laagst op de schaal (gemiddeld -2,26; sd 1,55), wat betekent dat zij het minst vaak boos werden na een discriminerend verzoek, zoals blijkt uit onderstaand voorbeeld:

*Oke, dat is geen probleem. Nee hoor, dat is geen probleem!*

Intercedenten van uitzendbureaus aangesloten bij de NBBU bevinden zich in de middenmoot (gemiddeld -2,13; sd 1,78) wat betreft boosheid na het discriminerende verzoek.

Alleen het verschil tussen het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aangesloten zijn bij de ABU is significant (*Bonferroni Mean difference = 0,772; Sig. = 0,039*). Het verschil tussen het aangesloten zijn bij de NBBU en de ABU en tussen de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels is niet significant.

Na het controleren voor de sekse van de intercedent, de plaats en het aantal vestigingen van het uitzendbureau en de afnemer van de praktijktests, blijkt wederom dat de grootte van het uitzendconcern het effect van ABU overneemt en dus het effect op de boze reactie van de intercedent veroorzaakt<sup>9+10</sup>.

### **Standvastigheid**

In de standvastigheid van de intercedenten van de verschillende uitzendbureaus na het discriminerende verzoek zijn ook significante verschillen gevonden tussen de brancheorganisaties ( $F(2,147) = 3,87; p < 0,05$ ). Het effect van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op de standvastigheid van de intercedent na het discriminerende verzoek is middelmatig (*Eta squared = 0,06*).

Uit de analyse blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU het hoogst scoren op de schaal (gemiddeld -0,68; sd 2,69), wat betekent dat zij ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus die zijn aangesloten bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels, gemiddeld meer verzoeken standvastig afwijzen, zoals in onderstaand voorbeeld:

---

<sup>9</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen de sekse van de intercedent het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad van het uitzendbureau, omdat beide variabelen apart geen invloed bleken te hebben op het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken. De interactie bleek echter ook niet significant.

<sup>10</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aantal vestigingen, maar die interactie bleek niet significant.

*Wij mogen vanuit de wetgeving niet selecteren op nationaliteit, dat is strafbaar. Maarja, wat jij zelf afwijst is aan jou. Ik kan er alleen niet op selecteren. Op het moment dat de ABU daar achter komt ben ik mijn sticker kwijt. Je kunt er op vertrouwen dat wij de goede mensen werven.*

Intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels scoren het laagst op de schaal (gemiddeld -1,98; sd 2,05), wat betekent dat zij het meest neigen naar het standvastig honoreren van een discriminerend verzoek, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Surinamers. Ook al spreken zij natuurlijk uitstekend Nederlands, ik wil toch liever geen Surinamers. Oh oke, perfect. (schrijft op) Geen Surinamers, oke, geen probleem.*

Intercedenten van uitzendbureaus aangesloten bij de NBBU bevinden zich in de middenmoot (gemiddeld -1,84; sd 2,07) wat betreft de standvastigheid na het discriminerende verzoek.

Zowel het verschil tussen de ABU en NBBU (*Bonferroni Mean difference = 1,157; Sig. = 0,016*) als tussen de ABU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels (*Bonferroni Mean difference = 1,298; Sig. = 0,009*) is significant. Het verschil tussen de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels niet.

Na het controleren voor de sekse van de intercedent, de plaats en het aantal vestigingen van het uitzendbureau en de afnemer van de praktijktests, blijkt wederom dat de grootte van het uitzendconcern het effect van ABU overneemt en dus het effect op de standvastige reactie van de intercedent veroorzaakt <sup>11+12</sup>.

## **Twijfel**

Met betrekking tot twijfel bij de intercedent na het discriminerende verzoek zijn er wederom significante verschillen gevonden tussen de brancheorganisaties ( $F(2,150) = 5,64; p < 0,01$ ). Het effect van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op twijfel bij de intercedent na het discriminerende verzoek is middelmatig (*Eta squared = 0,08*).

---

<sup>11</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen de sekse van de intercedent het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad van het uitzendbureau, omdat beide variabelen apart geen invloed bleken te hebben op het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken. De interactie bleek echter ook niet significant.

<sup>12</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aantal vestigingen, maar die interactie bleek niet significant.

Uit de analyse blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels, het hoogst scoren op de schaal (gemiddeld -0,61; sd 2,74), wat betekent dat zij gemiddeld de meeste verzoeken zonder twijfel afwijzen, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Oke, dit is een vorm van discriminatie, niet dat wij dit melden ofzo. We selecteren op grond van de kwaliteiten van de personen, dan is het aan jullie wie jullie willen selecteren. Wij zullen ze er niet uit selecteren. Wij gaan niet van tevoren screenen op of iemand uit Suriname komt en willen niet meedoen aan welke vorm van discriminatie dan ook. Wij wensen niet te discrimineren.*

Intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels scoren het laagst op de schaal (gemiddeld -2,07; sd 2,06), wat betekent dat zij het meest neigen naar het zonder twijfel honoreren van een discriminerend verzoek, zoals in onderstaand voorbeeld:

*Oke, nee, oke. Het is natuurlijk geen harde eis die wij in de vacaturetekst mogen zetten, maar u kunt dat wel aan ons als voorkeur doorgeven en dan kunnen wij daar rekening mee houden. Heeft u ook nog een voorkeur voor mannen of vrouwen?*

Intercedenten van uitzendbureaus aangesloten bij de NBBU bevinden zich in de middenmoot (gemiddeld -1,97; sd 2,10) met betrekking tot twijfel na het discriminerend verzoek. Het verschil tussen zowel de ABU en NBBU (*Bonferroni Mean difference = 1,395; Sig. = 0,003*) als tussen de ABU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels (*Bonferroni Mean difference = 1,461; Sig. = 0,002*) is significant. Het verschil tussen de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels niet.

Na het controleren voor de sekse van de intercedent, de plaats en het aantal vestigingen van het uitzendbureau en de afnemer van de praktijktests, blijkt dat wederom de grootte van het uitzendconcern het effect van ABU overneemt en dus het effect op de reactie van de intercedent veroorzaakt<sup>13+14</sup>.

---

<sup>13</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen de sekse van de intercedent het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad van het uitzendbureau, omdat beide variabelen apart geen invloed bleken te hebben op het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken. De interactie bleek echter ook niet significant.

<sup>14</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aantal vestigingen, maar die interactie bleek niet significant.

### Beamen van het discriminerende verzoek

In het beamen van het discriminerende verzoek door de intercedent zijn ook significante verschillen gevonden tussen de brancheorganisaties ( $F(2,147) = 3,05$ ;  $p < 0,05$ ). Het effect van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het beamen van het discriminerende verzoek door de intercedent is wederom middelmatig ( $Eta\ squared = 0,05$ ).

Uit de analyse blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU, ten opzichte van intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU en intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels, het hoogst scoren op de schaal (gemiddeld 0,28; sd 2,09), wat betekent dat zij gemiddeld de meeste verzoeken afwijzen en niet beamen. Intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels scoren het laagst op de schaal (gemiddeld -0,61; sd 1,60), wat betekent dat zij het meest neigen naar zowel het honoreren als het beamen van een discriminerend verzoek, zoals in het volgende voorbeeld:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Marokkanen. Ook al spreken zij prima Nederlands, ik wil toch liever geen Marokkanen. Hahaha ja, nee ik begrijp het. Je mag het eigenlijk niet zeggen, maar tegen mij stiekem wel hoor! Hahaha! Ik denk er hetzelfde over!*

Intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU bevinden zich in de middenmoot wat betreft het beamen van discriminerende verzoeken (gemiddeld -0,57; sd 1,78). Het verschil tussen zowel de ABU en NBBU (*Bonferroni Mean difference = 0,852*; *Sig. = 0,030*) als tussen de ABU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels (*Bonferroni Mean difference = 0,895*; *Sig. = 0,021*) is significant. Het verschil tussen de NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels niet.

Na het controleren voor de sekse van de intercedent, de plaats en het aantal vestigingen van het uitzendbureau en de afnemer van de praktijktests, blijkt dat geen van deze controlevariabelen effect heeft op de invloed van de brancheorganisatie op het beamen van het discriminerende verzoek<sup>15+16</sup>.

---

<sup>15</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen de sekse van de intercedent het wel of niet gevestigd zijn in de Randstad van het uitzendbureau, omdat beide variabelen apart geen invloed bleken te hebben op het wel of niet honoreren van discriminerende verzoeken. De interactie bleek echter ook niet significant.

<sup>16</sup> Tevens werd een analyse uitgevoerd met een interactie-effect tussen het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels en het aantal vestigingen, maar die interactie bleek niet significant.

## 6.2 Het type discriminerend verzoek

Naast de variantieanalyse van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op de reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek, is er een tweede variantieanalyse uitgevoerd die zich richt op het verschil tussen de statistisch en *taste-based* gemotiveerde verzoeken met betrekking tot de reactie van de intercedent op het discriminerende verzoek. Tussen de typen discriminerende verzoeken en de verschillende reacties van de intercedent op het discriminerende verzoek zijn echter geen significante verschillen gevonden (zie bijlage 8).

## 7. Conclusie en discussie

### 7.1 Conclusie

Uit de resultaten is gebleken dat iets meer dan driekwart (76,8%) van de aan de praktijktests onderworpen intercedenten van uitzendbureaus in Nederland het discriminerende verzoek heeft gehonoreerd. Dit is een minder hoog percentage dan het percentage wat gemeld wordt in de voorgaande onderzoeken naar arbeidsmarktdiscriminatie in de uitzendbranche. Zo honoreerden in 1986 alle onderzochte intercedenten (Den Uyl et al., 1986) en in 1991 94% van de onderzochte intercedenten (Meloan, 1991) het discriminerende verzoek van de fictieve werkgever.

Met behulp van twee hypothesen en een deelhypothese is in deze Master Thesis de invloed van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie en de invloed van het type discriminerend verzoek op het honoreren van discriminerende verzoeken onderzocht. De eerste hypothese stelt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of NBBU niet of minder discriminerende verzoeken zullen honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij de ABU of NBBU. De deelhypothese stelt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU minder vaak discriminerende verzoeken honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU. De tweede hypothese heeft betrekking op de invloed van het type discriminerend verzoek op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek. Deze hypothese stelt dat discriminerende verzoeken op basis van statistische discriminatie vaker gehonoreerd worden dan discriminerende verzoeken op basis van *taste-based* discriminatie.

Gebaseerd op de resultaten van een logistische regressieanalyse van het aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek, wordt in eerste instantie geconcludeerd dat intercedenten van de aan de praktijktests onderworpen uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU minder vaak discriminerende verzoeken honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie met gedragsregels. Daarnaast wordt in eerste instantie geconcludeerd dat intercedenten van de uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU minder vaak discriminerende verzoeken honoreren dan intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU. Tussen het aangesloten zijn bij NBBU en het niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie worden geen significante verschillen gevonden, waardoor geconcludeerd kan worden dat het niet een gedragscode an sich is die het effect verklaard, maar het aangesloten zijn bij de brancheorganisatie ABU.

Wanneer echter de controlevariabelen aan de analyse worden toegevoegd, blijkt dat het effect van het aangesloten zijn bij de ABU op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek overgenomen wordt door het effect van het aantal vestigingen van het uitzendconcern. Uit een

kruistabel over de ABU met daarin het aantal vestigingen gecombineerd met het honoreren van een discriminerend verzoek, blijkt dat het de grootte van het uitzendconcern en niet het aangesloten zijn bij brancheorganisatie ABU is, dat het honoreren van een discriminerend verzoek verklaart. Geconcludeerd kan worden dat hoe meer vestigingen het uitzendconcern telt, hoe minder vaak discriminerende verzoeken worden gehonoreerd. Zowel hypothese 1 als deelhypothese 1.1 worden dus verworpen.

Gebaseerd op de resultaten van een tweede logistische regressieanalyse van het type discriminerend verzoek op het wel of niet honoreren van een discriminerend verzoek, kan geconcludeerd worden dat er geen significante effecten zijn gevonden. Ook hypothese 2 moet dus worden verworpen.

Er is ook meer genuanceerd gekeken naar de reactie van de intercedent op het discriminerend verzoek. Uit de resultaten van de variantieanalyses blijkt dat intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU het minst neigen naar het standvastig en zonder twijfel en zonder boosheid honoreren van het discriminerende verzoek en het beamen van het discriminerende verzoek. De intercedenten van uitzendbureaus die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie met gedragsregels scoren steeds het laagst op de schaal, wat betekent dat zij het meest neigen naar het standvastig en zonder twijfel en zonder boosheid honoreren van een discriminerend verzoek en het beamen van het discriminerend verzoek. De intercedenten van uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de NBBU bevinden zich steeds in de middenmoot. Hoewel deze maat gedrag meet, betreft de maat een subjectieve maat, waardoor er geen harde conclusies uit getrokken kunnen worden.

Ook met betrekking tot de variantieanalyses met controlevariabelen blijkt dat wanneer het aantal vestigingen van het uitzendconcern wordt toegevoegd aan de analyses, het effect van de ABU in drie van de vier gevallen (behalve bij het beamen van het verzoek) wordt overgenomen door het effect van het aantal vestigingen van het uitzendconcern. Hieruit kan geconcludeerd worden dat een groter aantal vestigingen zorgt voor een hogere score op de combinatieschaal.

Gezien de beperkingen in de opzet van (de steekproef van) het onderzoek – het is een doelgerichte steekproef met bepaalde afbakeningen, een kleine omvang en zonder controlegroep – is het niet zonder problemen om de gevonden resultaten te generaliseren naar de gehele uitzendbranche. Wel geven de resultaten een sterke indicatie dat 1) professionalisering (zoals onder andere een goede communicatie over en implementatie van de gedragscode inhoudt) of de omvang van het uitzendconcern (*too big to fail*) een verschil maakt en dat 2) gezien het grote aantal uitzendbureaus dat meeding in het discriminerend verzoek, de anti-discriminatiecodes vaak niet nageleefd worden.

In het volgende gedeelte zullen de resultaten en conclusies van het onderzoek ter discussie gesteld worden en zullen er implicaties voor de praktijk worden gegeven. Daarnaast komen de beperkingen van het onderzoek aan bod en zullen er suggesties voor vervolgonderzoek gegeven worden.

## 7.2 Discussie van de resultaten

Iets meer dan driekwart van de discriminerende verzoeken van werkgevers zijn gehonoreerd door de aan onze praktijktests onderworpen intercedenten van uitzendbureaus in Nederland. De manier waarop het discriminerende verzoek is gemotiveerd heeft geen invloed op dit resultaat. Van statistische gemotiveerde verzoeken werd verwacht dat zij meer gehonoreerd zouden worden dan *taste-based* gemotiveerde verzoeken, omdat zij naar verwachting begrip op zouden wekken bij de intercedent, ten opzichte van de verwachte herkenning en afkeuring bij *taste-based* gemotiveerde verzoeken. Het feit dat iets meer dan driekwart van de discriminerende verzoeken is gehonoreerd terwijl de twee typen discriminerende verzoeken gelijkmatig zijn verdeeld over de praktijktests, geeft een sterke indicatie dat het voor de meeste aan de praktijktests onderworpen intercedenten niet uitmaakt hoe het verzoek gemotiveerd wordt.

Het commerciële belang van de uitzendbureaus is waarschijnlijk de grootste verklaring voor het feit dat 76,8% van de discriminerende verzoeken zijn gehonoreerd door de intercedenten van de aan de praktijktests onderworpen uitzendbureaus. In de marktgerichte Nederlandse samenleving is het maken van winst een voorwaarde voor ondernemingen om zichzelf in stand te houden of uit te breiden. Dit gaat ook op voor uitzendbureaus. Om winst te maken moeten uitzendbureaus klanten binnenhalen. Daarom kan het zijn dat de meeste intercedenten in dit onderzoek de discriminerende verzoeken van de klant honoreren.

Zo constateerde Meloen in 1991 verschillen tussen non-profit en commerciële uitzendbureaus met en zonder ABU gedragsregels. Non-profit uitzendbureaus boden de meeste weerstand tegen een discriminerend verzoek, gevolgd door de commerciële ABU-leden. De minste weerstand werd geboden door kleine commerciële niet-ABU-leden. Uit deze resultaten blijkt dat de gedragsregels bijdragen aan het weerstand bieden tegen discriminerende verzoeken, maar dat het commerciële belang en de grootte van het uitzendconcern het zwaarst wegen (ibid).

Naast het commerciële belang zou ook het principe van 'de klant is koning' een verklaring kunnen zijn voor het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten. 'De klant is koning' is een oude Nederlandse spreuk welke door ondernemers veelvuldig wordt gebruikt. Het principe van 'de klant is koning' heeft betrekking op klantgerichtheid: het zichtbaar en merkbaar centraal stellen van de klant door de werkprocessen zo in te richten dat de klant optimaal bediend wordt. Er wordt momenteel zelfs gesproken van 'de klant is keizer', omdat de consument in al haar

grilligheid bepaalt welke boodschappen hij wanneer, waar en hoe wil ontvangen (Nederlands Instituut voor Marketing, 2008). Het honoreren van discriminerende verzoeken van werkgevers door intercedenten van uitzendbureaus in Nederland zou door dit principe verklaard kunnen worden omdat de klant volgens dit principe mag vragen en ontvangen wat hij wil.

Een andere verklaring voor het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten kan gezocht worden in de zogenaamde *verharding van de samenleving*. Verschillende wetenschappers spreken de laatste jaren over een *verharding van de samenleving*, welke zich volgens hen onder andere uit in een toename van individualisering, intolerantie naar anderen, een daling in de betrokkenheid tussen burgers onderling en een afnemende loyaliteit van de burger ten opzichte van de staat (Hoek, 2011; Kursuncu & Mueters, 2011). Ook in het politieke debat over niet-westerse migranten in Nederland is een verharding zichtbaar (Van Genderen, 2011). Een indicatie hiervoor is de toename van het aantal stemmers op de Partij voor de Vrijheid (PVV). Zo is het aantal van 9 zetels tijdens de landelijke verkiezingen in 2006 meer dan verdubbeld naar 24 zetels in 2010 (Van Dongen, 2011). Veel PVV-stemmers blijken volgens Lubbers, Scheepers en Jaspers (2009) niet-westerse migranten als dreiging te ervaren.

Het zou goed mogelijk kunnen zijn dat de verharding van de samenleving doorwerkt in de uitzendbranche met betrekking tot het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten. Opvallend is echter dat er ten opzichte van de onderzoeken naar arbeidsmarktdiscriminatie van Den Uyl et al. in 1986 en Meloen in 1991, anno 2011 een daling in het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten is te constateren. Blijkbaar werkt de verharding van de samenleving, met de stijgende intolerantie naar anderen en de ervaren dreiging van niet-westerse migranten, niet door in het honoreren van discriminerende verzoeken door intercedenten in de uitzendbranche.

Een laatste verklaring zou, net zoals Meloen in 1991 constateerde, tegenwoordig nog steeds gezocht kunnen worden in het loyaliteitsconflict van de intercedent. Een intercedent moet zowel loyaal zijn aan de werkgever en de wetgeving en eventuele gedragsregels, maar zich ook dienstbaar opstellen tegenover de klant. Wanneer deze klant een discriminerende eis stelt, kan er een conflict ontstaan tussen de loyaliteiten. Zeker in tijden van laagconjunctuur kan dit leiden tot de keuze een opdracht binnen te halen, zodat de intercedent loyaal is aan zowel de werkgever als de klant, maar breekt met de regels.

### 7.3 Implicaties voor de praktijk

Zowel de overheid als de uitzendbureaus kunnen ertoe bijdragen om het honoreren van discriminerende verzoeken in de uitzendbranche te voorkomen. De overheid kan haar steentje

bijdragen door het negeren of omzeilen van wetten en de zorgplicht van de uitzendbureaus beter te controleren en sancties op te leggen voor diegenen die de fout in gaan. De uitzendbureaus kunnen hun steentje bijdragen door gedragscodes op te stellen, te implementeren, uit te breiden, aan te scherpen en vooral te controleren. De intercedenten van uitzendbureaus zouden door hun werkgever beter op de hoogte gesteld moeten worden van het verbod op discriminatie en/of getraind moeten worden in de omgang met discriminerende verzoeken van klanten. Het uitzendbureau zal, als werkgever, vanuit haar zorgplicht de intercedenten onder haar hoede beter moeten controleren en moeten blijven waken over de discriminatievrije werkplek.

#### 7.4 Beperkingen van het onderzoek

In de resultaten is, door toevoeging van de afnemer van de praktijktest (Anne of Evelien) als controlevariabele, geen verschil gevonden tussen de afnemers van de praktijktests. Dit betekent dat het onderzoek, mede dankzij de vooropgestelde gespreksprotocollen, op gelijke wijze uitgevoerd is. Daarnaast is er geen sprake geweest van wantrouwende intercedenten. Waarschijnlijk kwamen wij als onderzoekers, door grondig vooronderzoek voor de praktijktests, professioneel en geloofwaardig over. Toch kleven er ook een aantal beperkingen aan de onderzoeksmethoden.

De voornaamste beperkingen hebben betrekking op (het genereren van) de steekproef. Hoewel het positief is dat de steekproef verschillende typen uitzendbureaus bevat voor wat betreft gedragsregels, aantal vestigingen, locatie, naamsbekendheid en sekse van de intercedenten, is het – omdat er is gezocht in een bepaald kader (alleen uitzendbureaus die callcenterwerk aanbieden en uitzendbureaus in het bezit van een website) – niet mogelijk om de onderzoeksresultaten te generaliseren over de gehele populatie uitzendbureaus in Nederland. Het zou immers kunnen zijn dat de geselecteerde uitzendbureaus met website per definitie winstgevend zijn, waardoor er steeds alleen winstgevendende uitzendbureaus onderworpen zijn aan de praktijktests. Daarnaast is de totale populatieomvang onbekend en de steekproef van 187 uitzendbureaus te klein om een generalisatie mogelijk te maken.

Opgemerkt moet worden dat de steekproef zich op het snijvlak van een experiment en een populatiesteekproef bevindt. Het onderzoek is namelijk opgezet als een experiment, terwijl een controlegroep ontbreekt. Dit is echter geen probleem, aangezien er geen interesse is in het effect van de manipulatie (het discriminerend verzoek), maar in de reactie op de manipulatie (het wel of niet honoreren van het verzoek).

De randomisatieprocedure had daarnaast anders uitgevoerd kunnen worden: door steeds het aantal beschikbare uitzendbureaus op de lijst te delen door 60, lag er immers al vast welk uitzendbureau nummer 1 en welk uitzendbureau nummer 60 was, waardoor er geen sprake is van

totale randomisatie. Omdat niet alle door de randomisatie gekozen uitzendbureaus geselecteerd konden worden, doordat het bijvoorbeeld een uitzendbureau zonder callcenterfuncties betrof, is de randomisatieprocedure echter wel random genoeg om conclusies te kunnen trekken uit de gevonden resultaten.

Ook de uitvoering van de praktijktests kent beperkingen. De discriminerende verzoeken in dit onderzoek zijn gedaan met betrekking tot de vraag naar werknemers voor functies waarvan is bewezen dat er veel discriminatie voorkomt, namelijk: functies met veel klantencontact, waarbij een laag opleidingsniveau geldt (o.a. Andriessen et al., 2007; Bovenkerk, Gras & Ramsodh, 1995; Oosterhuis & Glebbeek, 1988). Gezegd zou kunnen worden dat er in dit onderzoek dus is gezocht naar discriminatie en dat het daarom vanzelfsprekend is dat het percentage gehonoreerde verzoeken hoog is. Echter, het honoreren van discriminerende verzoeken, voor welke functie dan ook, is niet vanzelfsprekend, simpelweg omdat discriminatie in Nederland verboden is en alle werkgevers van alle uitzendbureaus in Nederland, gedragsregels of geen gedragsregels, een zorgplicht dragen voor een discriminatievrije werkomgeving. Zowel de Nederlandse wet als de zorgplicht wordt dus blijkbaar door velen genegeerd of omzeild, en dát is niet vanzelfsprekend.

Een andere beperking kan zijn dat, omdat de afnemers van de praktijktests beiden van het vrouwelijke geslacht zijn, het niet mogelijk is geweest te onderzoeken of de sekse van de onderzoeker in dit onderzoek van invloed is geweest op de resultaten. Het zou immers goed mogelijk kunnen zijn dat intercedenten van uitzendbureaus discriminerende verzoeken gesteld door vrouwelijke werkgevers vaker of juist minder vaak honoreren dan discriminerende verzoeken gesteld door mannelijke werkgevers.

Daarnaast hebben de onderzoekers zich voorgedaan als eigenaren van een klein en onbekend callcenter. Dit zou ertoe hebben kunnen leiden dat een aantal intercedenten van uitzendbureaus voor ons de wetten en regels niet hebben genegeerd of omzeild, terwijl zij dit voor een groot en bekend callcenter wel hadden willen doen. Een grote klant is voor de goede naam en de winst van een uitzendbureau mogelijk aantrekkelijker dan een kleine klant.

Ook het resultatengedeelte kent beperkingen. Een beperking bij de variantieanalyses is dat de reactie van de intercedent een subjectieve maat is. Er is door de onderzoekers steeds vastgesteld of de intercedent wel, niet of enigszins scoorde op vier typen reacties. Met het interpreteren van de resultaten van de variantieanalyses dient hier dan ook rekening mee gehouden te worden.

### 7.5 Suggesties voor vervolgonderzoek

Om de beperkingen in het resultatengedeelte te voorkomen en de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, is het voor vervolgonderzoek aan te bevelen meer data te verzamelen en te

analyseren. Hierin zouden de uitzendbureaus zonder website ook meegenomen moeten worden om de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten over de populatie te vergroten.

Het zou daarnaast interessant zijn om de eventuele invloed van de sekse van de onderzoeker op de onderzoeksresultaten mee te kunnen nemen in het onderzoek en een controlegroep op te stellen. Ook zou er in vervolgonderzoek gevraagd kunnen worden naar werknemers voor een andere functie dan de callcenterfunctie die in dit onderzoek is gebruikt. Wellicht worden discriminerende verzoeken voor functies met veel (telefonisch) klantencontact en waarvoor een laag opleidingsniveau voldoende is, vaker gehonoreerd dan discriminerende verzoeken voor functies met andere functie-eisen.

Als laatste is het vanwege het tijdsbestek voor deze Master Thesis niet mogelijk geweest te onderzoeken waarom de meeste intercedenten van uitzendbureaus de discriminerende verzoeken honoreren. Hoewel er wat mogelijke verklaringen worden genoemd in de discussie van de resultaten, zou het voor kwalitatief vervolgonderzoek interessant zijn om extra aandacht te besteden aan de motieven van de intercedenten om te voldoen aan de discriminerende verzoeken van werkgevers.

Algemene Bond Uitzendondernemingen. (2008). *Gedragsregels voor uitzendondernemingen*.

Badhoevedorp: Algemene Bond Uitzendondernemingen.

Algemene Bond Uitzendondernemingen. (2011a). *Statuten en reglementen: gedragsregels*.

Opgehaald op 8 juli 2011, van <http://www.abu.nl/cms/showpage.aspx?id=649>.

Algemene Bond Uitzendondernemingen. (2011b). *Organisatie*. Opgehaald op 8 juli 2011, van

<http://www.abu.nl/abu>.

Aigner, D. & Cain, G. (1977). Statistical Theories of Discrimination in the Labor Market. *Industrial and Labor Relations Review*, 30, pp. 175–187.

Allison, P.D. (1999). *Multiple Regression: a primer*. California: Pine Forge Press.

Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Andriessen, I., Dagevos, J., Nievers, E., & Boog, I. (2007). *Discriminatiemonitor niet-westerse allochtonen op de arbeidsmarkt 2007*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Andriessen, I., Nievers, E., Faulk, L., & Dagevos, J. (2010). *Liever Mark dan Mohammed? Onderzoek naar arbeidsmarktdiscriminatie van niet-westerse migranten via praktijktests*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Arrow, K.J. (1973). The theory of discrimination. In: Rees, A. en O. Ashenfelter (red.), *Discrimination in labor markets*. Princeton: Princeton University Press.

Art.1. (2010, 2 april). *Dossier: Arbeid en Wetgeving*. Opgehaald op 28 juni 2011, van

[http://www.art1.nl/categorie/29-Arbeid\\_en\\_wetgeving/meer](http://www.art1.nl/categorie/29-Arbeid_en_wetgeving/meer).

Art. 1. (2004, 8 november). *Gedragscodes*. Opgehaald op 15 juni 2011, van

<http://www.art1.nl/artikel/1460-Gedragscodes>.

- Baarda, D.B. & de Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek methoden en technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V..
- Bargh, J.A., Chen, M. & Burrows, L. (1996). Automaticity of Social Behavior: Direct Effects of Trait Construct and Stereotype Activation on Action, in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 71( 2), pp. 230-244.
- Bayart, C. (2004). *Discriminatie tegenover differentiatie: Arbeidsverhoudingen na de Discriminatiewet – Arbeidsrecht na de Europese Ras- en Kaderrichtlijn*. Brussel: Larcier.
- Becker, G. (1957). *The economics of discrimination*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bochhah, N. (2002). *Van must tot lust: potentie gedragscodes nog te weinig benut*. Rotterdam: Landelijk Bureau Racismebestrijding.
- Borghs, P. (2003). *De antidiscriminatiewet. Handleiding bij de wet ter bestrijding van discriminatie*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant Uitgevers.
- Bovenkerk, F., Gras, M.J.I. & Ramssoedh, D. (1995). *Discrimination against migrant workers and ethnic minorities in access to employment in the Netherlands*. Genève: International Labour Organization.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2010). *Jaarrapport Integratie 2010*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Commissie Gelijke Behandeling. (2011, 18 april). *Uitzendbureau heeft klacht over discriminatie voldoende zorgvuldig onderzocht: oordeel 2011-58*. Opgehaald op 28 juni 2011, van <http://www.cgb.nl/oordelen/oordeel/221846/volledig>
- De Graaf, D., Kok, L. & Berkhout, P. (2004). *Is het mogelijk integratie te meten?* Amsterdam: Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam.
- Den Uyl, R. , Choenni, C. & Bovenkerk, F. (1986). *Mag het ook een buitenlander wezen? Discriminatie bij uitzendbureaus*. Utrecht: Landelijk Bureau Racismebestrijding.

- De Vocht, A. (2004). *Basishandboek SPSS 12: statistiek met SPSS 12*. Utrecht: Bijleveld Press.
- De Vocht, A. (2009). *Basishandboek SPSS 17: statistiek met SPSS statistics 17*. Utrecht: Bijleveld Press.
- Ecorys (2009). *Uitzendkrachten in beweging. De samenstelling van de uitzendpopulatie in goede en slechte tijden*. Rotterdam: Ecorys.
- Hoek, A.C. van den. (2011). *He who falls behind shall be left behind": Hoe externe en persoonlijke prestatiegerichtheid negatieve reacties richting onschuldige slachtoffers beïnvloeden (Masterthesis, Universiteit Utrecht, Nederland)*. Opgehaald op 10 augustus 2011, van <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0714-200544/UUindex.html>
- Johnson, M. K., & Marini, M. M. (1998). Bridging the racial divide in the United States: The effect of gender. *Social Psychology Quarterly*, 61, 247-258.
- Klaver, J., Mevissen, J.W.M. en Odé, A.W.M. (2005). *Etnische minderheden op de arbeidsmarkt. Beelden en feiten, belemmeringen en oplossingen*. Amsterdam: Regioplan.
- Konings, J. (2005). *Worden vrouwen gediscrimineerd op de arbeidsmarkt? Een micro-econometrische analyse voor België*. Leuvense Economische Standpunten, 2005/108.
- Kursuncu, A. & N. Mueters. (2010). *De maatschappelijke stage: doelen van de overheid versus ervaringen van leerlingen (Masterthesis, Universiteit Utrecht, 2010)*. Opgehaald op 10 augustus 2011, van <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2011-0202200526/PGO%20Maatschappelijke%20stage.pdf>
- Levitt, S. (2004). Testing Theories of Discrimination: Evidence from The Weakest Link. *Journal of Law and Economics*, 47(2), pp. 431–52.
- Lubbers, M., P. Scheepers en E. Jaspers. (2009). De dynamiek in het Nederlandse verrechtse electoraat rond en na de eeuwwisseling. *Migrantenstudies*, 25( 3), pp. 237-259.

- Masselman, R.A. (1998). *Enquête klachtencommissies Gemeente Amsterdam*. Amsterdam: Meldpunt Discriminatie Amsterdam.
- Meloen, J.D. (1991). *'Makkelijker gezegd...': een onderzoek naar de werking van een gedragscode voor uitzendbureaus ter voorkoming van discriminatie*. Den Haag: VUGA.
- Morissens, A. (2009). *Vraaggerichte arbeidsbemiddeling als antwoord op knelpuntvacatures*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen. (2011a). *Over NBBU: belangenbehartiger voor meer dan 750 flexorganisaties*. Opgehaald op 8 juli 2011, van <https://www.nbbu.nl/pagina/over-nbbu>.
- Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen. (2011b). *Thema's: standpunten en informatie*. Opgehaald op 8 juli 2011, van <https://www.nbbu.nl/thema/arbeidsvoorwaarden>.
- Nederlands Instituut voor Marketing. (2008). *Marketingagenda 08/09*. Amstelveen: Van de Ridder Druk & Print.
- Nievers, E., & Andriessen, I. (red.) (2010). *Discriminatiemonitor niet-westerse allochtonen op de arbeidsmarkt 2010*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Oosterhuis, G. & Glebbeek, A. (1988). Ras en geslacht bij personeelsselectie, in: *Mens en Maatschappij*, 63(3), pp. 237-259.
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (version 12)*. Berkshire: Open University Press.
- Phelps, E.S. (1997). *Rewarding work, how to restore participation and self-support to free enterprise*. Cambridge: Harvard University Press.
- Remery, C., Henkens, K., Schippers, J., Van Doorne-Huiskes, J. & Ekamper, P. (2001). *Organisaties, veroudering en management: Een onderzoek onder werkgevers*. Den Haag: NIDI.

- Robbrecht, P. (2002). *Discriminatie en vertrouwen: een economische en experimentele benadering*. Diss. lic. economische wetenschappen, Universiteit Gent.
- RTL Nieuws.nl. (2011, 16 juni). *ADECCO leverde blanken op verzoek*. Opgehaald op 7 juli 2011, van [http://www.rtl.nl/actueel/rtlnieuws/buitenland/components/actueel/rtlnieuws/2011/06\\_juni/16/buitenland/adecco-leverde-blanken-op-verzoek.xml](http://www.rtl.nl/actueel/rtlnieuws/buitenland/components/actueel/rtlnieuws/2011/06_juni/16/buitenland/adecco-leverde-blanken-op-verzoek.xml)
- Stapel, D.A. & van der Pligt, J. (red.)(2001). *Een tijd van Koomen: Ontwikkelingen in de Amsterdamse sociale psychologie*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- TNO en CBS (2010). *Alle Hens aan Dek. Niet werkenden in beeld gebracht*. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven.
- Van Dongen, B. (2011). Kenmerken en motieven van het PVV 'electoraat'; in 2007, 2009 en 2010 (Masterthesis, Universiteit Utrecht, Nederland). Opgehaald op 10 augustus 2011, van <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2010-0729221900/Masterthesis%20Van%20Dongen.pdf>
- Van Genderen, J. (2011). *Van Fatwa tot Fitna: Een onderzoek naar de berichtgeving van NRC Handelsblad over de islam tussen 1995 en 2009 (Masterthesis, Erasmus Universiteit Rotterdam, Nederland)*. Opgehaald op 10 augustus 2011, van <http://oaithesis.eur.nl/ir/repub/asset/8971/moslimsindemedia.definitief.jennifervangenderen.10jan2011.pdf>
- Vermeulen, H. & Penninx, R. (1994). *Het democratisch ongeduld. De emancipatie en integratie van zes doelgroepen van het minderhedenbeleid*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Versantvoort, M. (2007). *Ouderschapsverlof; carrièrestop of -stap? Een schets van de sociaal economische effecten van verlof en de beleidsmatige dilemma's die daaruit volgen*. Department of Economics Research Memorandum.
- Wagemakers, A. & Quispel, Y. (2003). *Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek*. Utrecht: LBL, Expertisecentrum leeftijd en maatschappij.
- Wilders, G. (2006, 30 maart). *Klare Wijn*. Opgehaald op 8 augustus 2011, van

[http://www.geertwilders.nl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=410](http://www.geertwilders.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=410)

Yamagishi, T., & Mifune, N. (2009). Social exchange and solidarity: in-group love or out-group hate? *Evolution and Human Behavior*, 30, 229-237.

## Bijlage 1: beschrijving van de steekproef

Tabel 12

*Beschrijving van de aan de praktijktests onderworpen respondenten in frequenties en percentages*

	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
<b>Sekse</b>		
Man	87	46,5
Vrouw	100	53,5
<b>Etniciteit</b>		
Marokkaans	2	1,1
Turks	5	2,7
Autochtoon	165	88,2
Niet-westerse migrant	5	2,7
Westerse migrant	1	0,5
Onbekend	9	4,8

Tabel 13

*Beschrijving van de onderzoekseenheden in frequenties en percentages*

	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
<b>Aantal vestigingen</b>		
1	81	43,3
2 – 13 (klein)	61	32,6
14 – 188 (groot)	45	24,1
<b>Randstad</b>		
Nee	112	59,9
Ja	75	40,1
<b>Gedragsregels</b>		
ABU	62	33,2
NBBU	65	34,8
Geen	60	32,1

Tabel 14

*Beschrijving van het onderzoeksontwerp in frequenties en percentages*

	Frequentie	Percentage
<b>Type discriminerend verzoek</b>		
Statistisch	93	49,7
Taste-based	94	50,3
<b>Beller</b>		
Anne	95	50,8
Evelien	92	49,2
<b>Dag</b>		
Begin week (maandag, dinsdag, woensdag)	99	52,9
Eind week (donderdag, vrijdag)	88	47,1
<b>Tijd</b>		
Ochtend	50	26,7
Vroege middag	79	42,2
Late middag	58	31,0
<b>Gespreksduur</b>		
> 5,30	62	33,2
5,31 – 7,30	62	33,2
7,31 <	63	33,7

## Bijlage 2: formulering discriminerende verzoeken

### Statistisch, Marokkanen:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Marokkanen, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Marokkanen. Daar heb ik namelijk in het verleden problemen mee gehad. Ik heb vorig jaar een Marokkaan in dienst gehad, en dat is me niet zo goed bevallen.*

*Slechte ervaring: Hij was gewoon onbetrouwbaar. En dat hoor ik ook veel van andere mensen. In de krant staat toch ook nooit iets positiefs. Nee. Ik wil geen Marokkanen.*

### Statistisch, Surinamers:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Surinamers, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Surinamers. Daar heb ik namelijk in het verleden problemen mee gehad. Ik heb vorig jaar een Surinamer in dienst gehad, en dat is me niet zo goed bevallen.*

*Slechte ervaring: Hij kwam altijd te laat en had een te laag werktempo. En dat hoor ik ook om mij heen. Mensen zeggen wel eens voor de grap 'Surinamers zijn lui'. Nou, daar zit echt wel waarheid in hoor. Ik wil dus geen Surinamers.*

### Statistisch, Turken:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Turken, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Turken. Daar heb ik namelijk in het verleden problemen mee gehad. Ik heb vorig jaar een Turk in dienst gehad, en dat is me niet zo goed bevallen.*

*Slechte ervaring: Hij hield zich niet aan afspraken. Hij verdween in de zomer opeens voor zes weken naar Turkije. En ik hoor dat ook wel meer, het levert toch allemaal gedoe op.*

### Taste-based, Marokkanen:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Marokkanen, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Marokkanen. Daar kan ik gewoon niet mee overweg. Bovendien vind ik het niet goed voor het imago van mijn bedrijf als daar opeens allemaal Marokkanen rondlopen.*

Taste-based, Surinamers:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Surinamers, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Surinamers. Daar kan ik gewoon niet mee overweg. Bovendien vind ik het niet goed voor het imago van mijn bedrijf als daar opeens allemaal Surinamers rondlopen.*

Taste-based, Turken:

*Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen Turken, ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen Turken. Daar kan ik gewoon niet mee overweg. Bovendien vind ik het niet goed voor het imago van mijn bedrijf als daar opeens allemaal Turken rondlopen.*

## Bijlage 3: gespreksprotocollen

### Statistische discriminatie

*Goedemorgen/goedemiddag, u spreekt met [.....] van Call4call,*

*Ik ben op zoek naar iemand die mij verder kan helpen aangezien ik bepaalde vacatures open heb staan voor mijn callcenter.*

### *Antwoord*

*Ik heb een callcenter dat zich richt op het afnemen van telefonische enquêtes voor bedrijven. Nu is het zo dat ik verwacht binnen korte tijd een grote opdracht te krijgen. Daarom ben ik meerdere uitzendbureaus aan het bellen om te inventariseren of zij mij binnen een korte tijd werknemers kunnen leveren. Ik heb dus callcenter medewerkers nodig.*

*‘Oke, naar wat voor een werknemers bent u opzoek?’*

*Ik heb mensen nodig met minimaal een mbo 2 opleiding, die een beetje ervaring met computers hebben en een beetje commercieel zijn ingesteld. Daarnaast moeten ze minimaal 18 jaar zijn. Ze moeten een goede telefoonstem hebben, wat inhoudt dat ze enthousiast moeten klinken, klantvriendelijk moeten zijn en duidelijk moeten praten. Het moeten flexibele werknemers zijn. Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen [.....], ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch liever geen [.....]. Daar heb ik namelijk in het verleden problemen mee gehad. Ik heb vorig jaar een [.....] in dienst gehad, en dat is me niet zo goed bevallen.*

### *Scenario's*

*Oké dan weet ik denk ik voor nu genoeg. Bedankt voor de informatie.*

*Dank u vriendelijk.*

### Taste-based discriminatie

*Goedemorgen/goedemiddag, u spreekt met [.....] van Call4call,*

*Ik ben op zoek naar iemand die mij verder kan helpen aangezien ik bepaalde vacatures open heb staan voor mijn callcenter.*

Antwoord

*Ik heb een callcenter dat zich richt op het afnemen van telefonische enquêtes voor bedrijven. Nu is het zo dat ik verwacht binnen korte tijd een grote opdracht te krijgen. Daarom ben ik meerdere uitzendbureaus aan het bellen om te inventariseren of zij mij binnen een korte tijd werknemers kunnen leveren. Ik heb dus callcenter medewerkers nodig.*

'Oke, naar wat voor een werknemers bent u opzoek?'

*Ik heb mensen nodig met minimaal een mbo 2 opleiding, die een beetje ervaring met computers hebben en een beetje commercieel zijn ingesteld. Daarnaast moeten ze minimaal 18 jaar zijn. Ze moeten een goede telefoonstem hebben, wat inhoudt dat ze enthousiast moeten klinken, klantvriendelijk moeten zijn en duidelijk moeten praten. Het moeten flexibele werknemers zijn. Ik vind het een beetje vervelend om te vragen, maar ik wil liever geen [.....], ook al spreken ze prima Nederlands, ik wil toch geen [.....]. Daar kan ik gewoon niet mee overweg. Bovendien vind ik het niet goed voor het imago van mijn bedrijf als daar opeens allemaal [.....] rondlopen.*

Scenario's

*Oké dan weet ik denk ik voor nu genoeg. Bedankt voor de informatie.*

*Dank u vriendelijk.*

## Bijlage 4: informatie fictief bedrijf

Tabel 15

Overzicht van de informatie rondom het fictieve callcenter waar vanuit de telefonische praktijktests zijn afgenomen

<b>Naam</b>	Call 4 Call
<b>Eigenaar</b>	Joyce Bos, Judith Rijnders
<b>Website</b>	www.call4call.nl
<b>E-mail adres</b>	info@call4call.nl
<b>Telefoonnummer</b>	0614778741 en 0628099179
<b>KvK-nummer</b>	Niet nodig. Mocht er toch naar gevraagd worden zeggen wij dat wij alleen even aan het inventariseren zijn en dat we de benodigde gegevens in een e-mail naar het uitzendbureau zullen sturen.
<b>Wat?</b>	Klanttevredenheidonderzoek.
<b>Waar?</b>	In Nederland. Plaats afhankelijk van de plaats van het te bellen uitzendbureau.
<b>Wat nodig?</b>	10 extra callcenter medewerkers die de telefonische enquêtes afnemen.
<b>Wanneer?</b>	Over twee weken horen wij of de opdracht binnen is. Nog twee weken daarna zal het project van start gaan.
	<b>Functieomschrijving</b>
<b>Wat?</b>	Na een interne training van een week (betaald) wordt de medewerker ingezet om telefonische enquêtes af te nemen bij klanten van onze opdrachtgevers. De gegevens worden gerapporteerd in de computer met behulp van een softwareprogramma genaamd 'Steam'.
<b>Hoelang?</b>	De zomermaanden, van juni tot en met augustus.
<b>Werktijden</b>	Totaal 20 uren per week, flexibel in te delen over twee dagdelen: van 09.00 tot 13.00 of van 14.00 tot 18.00.
<b>Salaris</b>	Afhankelijk van leeftijd.
	<b>Functie eisen callcenter medewerker</b>
<b>Opleiding</b>	Minimaal MBO 2.
<b>Leeftijd</b>	Minimaal 18 jaar.
<b>Eigenschappen</b>	- goede telefoonstem (enthousiast, klantvriendelijk, duidelijk) - flexibel - geen Marokkaan, Surinamer, Turk
	<b>Bedrijfscultuur</b>
	- informele werksfeer met veel gezelligheid
	- veel begeleiding waardoor er een hoge kwaliteit geleverd wordt

## Bijlage 5: e-mail aan de betrokken uitzendbureaus

### Call4Call

*Gespecialiseerd in klanttevredenheidsonderzoeken*

Beste heer/mevrouw,

Naar aanleiding van ons telefonisch contact mailen wij u met informatie inzake de mogelijke opdracht voor het project waar we in afwachting van waren. Helaas hebben wij gisteren vernomen dat we deze opdracht toch niet hebben gekregen, waardoor het project niet door kan gaan. We vinden het erg spijtig, maar zullen dus niet met u in zee kunnen gaan op korte termijn. Aangezien we het telefoongesprek met u als erg prettig hebben ervaren, hopen we spoedig wel van uw diensten gebruik te kunnen maken. Wellicht kunnen wij elkaar in de toekomst nog van dienst zijn.

Met vriendelijke groet,

Joyce Bos & Judith Rijnders

### Call4Call

*Gespecialiseerd in klanttevredenheidsonderzoeken*

T:0614778741

T:0628099179

E:info@call4call.nl

W:[www.call4call.nl](http://www.call4call.nl)

#### **Disclaimer**

1. This e-mail is meant for the intended recipient only. If you have received this by mistake, you are kindly requested to notify the sender and then delete the e-mail from your system; access to, disclosure, copying and/or distribution of this e-mail by anyone other than the intended recipient is prohibited.

2. If you, as intended recipient, have received this e-mail incorrectly, please notify the sender immediately. This e-mail is confidential and may be legally privileged. Call4Call does not guarantee that the information disclosed in or attached to this e-mail is correct and does not accept any liability for damages related thereto.

## Bijlage 6: de afhankelijke variabele in 17 categorieën

Tabel 16

Overzicht van de 17 typen antwoorden op het discriminerend verzoek

	Antwoord	Frequentie	Percentage	Cumulatief percentage
1	De intercedent zegt 'nee' omdat het niet mag i.v.m. wetten, regels, en/of codes.	12	6,4	6,4
2	De intercedent zegt 'nee' omdat het niet mag i.v.m. wetten, regels, en/of codes en geeft aan tegen discriminatie te zijn.	6	3,2	9,6
3	De intercedent zegt 'nee' omdat het niet mag i.v.m. wetten, regels, en/of codes en tikt ons op de vingers.	2	1,1	10,7
4	De intercedent zegt 'nee' omdat het niet mag i.v.m. wetten, regels, en/of codes, maar geeft aan ons wel te begrijpen.	3	1,6	12,3
5	De intercedent zegt 'nee', geeft aan tegen discriminatie te zijn en tikt ons op de vingers.	2	1,1	13,4
6	De intercedent zegt 'nee' en geeft aan tegen discriminatie te zijn.	3	1,6	15,0
7	De intercedent zegt 'ja, oke'.	35	18,7	33,7
8	De intercedent zegt 'ja' en dat ons verzoek genoteerd staat.	25	13,4	47,1
9	De intercedent zegt 'ja' en rekening te zullen houden met het verzoek.	18	9,6	56,7
10	De intercedent zegt 'ja' en zegt ons te begrijpen.	5	2,7	59,4
11	De intercedent zegt 'ja' met een bevestiging en zegt ons te begrijpen.	23	12,3	71,7
12	De intercedent zegt 'ja', maar geeft aan tegen discriminatie te zijn.	4	2,1	73,8
13	De intercedent zegt 'ja', maar ook dat het eigenlijk niet mag, i.v.m. wetten, regels en/of codes.	26	13,9	87,7
14	De intercedent legt het verzoek terug bij de aanvrager, omdat een soortgelijk verzoek niet ingewilligd kan worden i.v.m. wetten, regels en/of codes.	5	2,7	90,4
15	De intercedent legt het verzoek terug bij de aanvrager, omdat zowel de intercedent als het bedrijf niet discrimineren.	6	3,2	93,6
16	De intercedent legt het verzoek terug bij de aanvrager, maar honoreert het verzoek.	2	1,1	94,7
17	De intercedent neemt geen beslissing.	10	5,3	100,0
	<b>Totaal</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>	

## Bijlage 7: beschrijvende statistiek

Tabel 17

Beschrijvende statistiek van het aantal vestigingen en de brancheorganisaties met gedragsregels

		Aantal vestigingen						Totaal
		Één vestiging		2 t/m 13 vestigingen (klein)		14 t/m 188 vestigingen (groot)		
Gedragsregels	ABU	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	57
		6	10,5	16	28,1	35	61,4	
	NBBU	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	63
		32	50,8	27	42,9	4	6,3	
	geen	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	<i>Frequentie</i>	<i>%</i>	57
		40	70,2	15	26,3	2	3,5	

## Bijlage 8: variantieanalyses van het type discriminerend verzoek

Tabel 18

*Uitkomsten van een variantieanalyse van het type discriminerend verzoek op boosheid bij de intercedent na het discriminerende verzoek*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,073	1	5,073	1,556	,214
Within Groups	570,723	175	3,261		
Total	575,797	176			

Tabel 19

*Uitkomsten van een variantieanalyse van het type discriminerend verzoek op de standvastigheid van de intercedent na het discriminerende verzoek*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12,755	1	12,755	2,346	,127
Within Groups	951,460	175	5,437		
Total	964,215	176			

Tabel 20

*Uitkomsten van een variantieanalyse van het type discriminerend verzoek op de twijfel bij de intercedent na het discriminerende verzoek*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13,326	1	13,326	2,346	,127
Within Groups	994,177	175	5,681		
Total	1007,503	176			

Tabel 21

*Uitkomsten van een variantieanalyse van het type discriminerend verzoek op het beamen van het discriminerende verzoek door de intercedent*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9,642	1	9,642	2,792	,097
Within Groups	604,268	175	3,453		
Total	613,910	176			