

Datum : 28 maart 2018  
Aan : ABU-leden  
Van : ABU-bestuur  
Betreft : Actieplan diversiteit arbeidsmarkt

---

### **1. Achtergrond**

Tv-programma Radar zond 29 januari jl. de resultaten uit van een telefonische rondgang langs 78 vestigingen van uitzendbureaus. Hieruit bleek dat 47% inging op een discriminerend verzoek. Ook bleek uit de geluidsopnames dat sommige intercedenten willens en wetens meewerkten.

In de afgelopen jaren heeft de ABU fors ingezet om discriminatie te voorkomen en toch gebeurt het dat uitkomsten van een onderzoek, zoals bij de tv-uitzending Radar, niet goed zijn. Wij nemen dit hoog op, omdat de uitzendsector bij uitstek een grote verantwoordelijkheid heeft in het bieden van gelijke kansen voor iedereen op de arbeidsmarkt. Want de uitzendbranche helpt jaarlijks bijna 150.000 mensen met een niet-westerse migratieachtergrond aan het werk. Wij helpen bijna 800.000 mannen en vrouwen aan het werk. Ook ouderen vinden steeds vaker via de uitzendbranche een baan. Dat maakt discriminatie in onze sector onaanvaardbaar.

### **2. Standpunt van de ABU**

De ABU vindt discriminatie op de arbeidsmarkt onacceptabel en ontoelaatbaar. Het mag niet en het kan niet. Het meegaan met een discriminerend verzoek van een opdrachtgever is in strijd met de wet. De ABU vindt elk geval van discriminatie er één te veel en doet er alles aan om dit probleem verder te bestrijden.

Tegelijkertijd moeten wij ook erkennen dat discriminatie een hardnekkig en breed maatschappelijk probleem is dat niet alleen met voorlichting en acties binnen onze branche is op te lossen. Wij zijn van mening dat er een cultuuromslag nodig is op de arbeidsmarkt die verder reikt dan alleen de uitzendbureaus. Intensieve samenwerking met opdrachtgevers – die het discriminerende verzoek doen – hoort daar dan ook bij.

### **3. Actieplan diversiteit arbeidsmarkt**

Het tv-programma Radar heeft een scherpe maatschappelijke discussie losgemaakt, waarbij de schijnwerpers op de gehele uitzendbranche zijn gericht, zowel op de uitzendbureaus die aangesloten zijn bij de ABU of de NBBU, alsmede de ongeorganiseerde bureaus. Ook de politiek roert zich en richt haar pijlen op onze bedrijfstak. Wij zijn dus uitermate zichtbaar geworden in deze veelomvattende problematiek. Het is ook in dit kader daardoor van groot belang dat wij als ABU zichtbaar en duidelijk laten zien wat we gaan doen en branchebreed acties uitrollen om discriminatie te voorkomen.

Na een terugblik op wat in het verleden is gedaan om discriminatie tegen te gaan, volgt een korte schets wat er gebeurd is, direct na de Radar-uitzending. Daarna volgt de uiteenzetting van een actieplan c.q. campagne die de ABU wil gaan uitrollen.

#### **3.1 Terugblik**

##### **Wat is in het verleden gedaan om discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan?**

De ABU ondersteunt leden bij het bevorderen van een inclusieve arbeidsmarkt en spreekt ze continu aan op het realiseren van gelijke behandeling. Wat hebben wij de afgelopen jaren gedaan?

- Inclusief werken is een belangrijk onderdeel van de gedragsregels van de ABU. Onze leden conformeren zich bij lidmaatschap aan deze regels.
- Instrumenten ontwikkeld die gericht zijn op kennisoverdracht: workshops, webinars, voorlichtingsmateriaal. Hiervan maakt ook een spieksheet voor intercedenten deel uit, die hen

helpt om in de praktijk om te gaan met een discriminerend verzoek c.q. hen ondersteunt in hun communicatie richting de opdrachtgever.

- Uitgebreid informatiedeel op het besloten gedeelte van de website (het ledennet). Met daarop al het voorlichtingsmateriaal en trainingen.
- Het tegengaan van discriminatie is onderdeel van het intercedentenexamen van de Stichting Examens Uitzendbranche (SEU).
- De ABU ondertekende in 2015 als eerste bedrijfstak het Charter Diversiteit in Bedrijf van de Stichting van de Arbeid. Ook een aantal grote leden van de ABU hebben dit ondertekend. Ondertekenaars committeren zich aan de doelstelling van het Charter.

### **Welke stappen heeft de ABU direct na de Radar-uitzending ondernomen?**

De ABU heeft direct na de uitzending de volgende acties ondernomen:

- De zeventien ABU-leden die in de peiling zaten, hebben wij opgeroepen om hun eigen resultaten op te vragen bij de redactie van Radar. Bedoeld om te leren en om – naar eigen keuze – hier proactief mee naar buiten te gaan. Helaas stopte de redactie van Radar al op één dag na de uitzending, op 1 februari, met het geven van de individuele resultaten.
- Er is een brief naar alle leden uitgegaan met daarin de oproep om actief mee te denken over mogelijke oplossingsrichtingen. Daarnaast hebben wij in die brief mystery call-onderzoek aangekondigd door een onafhankelijk bureau. De resultaten ervan maken wij openbaar. Zonder namen te noemen.
- Belronde van de voorzitter langs alle directeuren van de zeventien ABU-leden, met daarin o.a. de uitnodiging voor een dialoogsessie.

En verder:

- Een sessie met externe deskundigen<sup>1</sup> met als doel concrete, meetbare en zichtbare voorstellen te genereren om discriminatie tegen te gaan. Onder de deelnemers o.a. een uitzendkracht die zich na de uitzending van Radar meldde en vertelde wat arbeidsmarktdiscriminatie met haar doet.
- Een kennissessie met de verantwoordelijken voor diversiteit van onze leden. Doel ervan is het inventariseren van *best practices* binnen de branche en mogelijkheid om deze branchebreed op te schalen.
- STOOF (Stichting Opleiding & Ontwikkeling Flexbranche) heeft de diversiteitsapp wederom onder de aandacht gebracht. Dit resulteerde in 608 extra aanvragen. Deze app is bedoeld om het kennis- en bewustwordingsniveau van intercedenten op peil te brengen en te houden. Daarnaast ontwikkelt STOOF een nieuwe training 'gesprekstechnieken, uitsluiting en diversiteit' voor medewerkers van uitzendbureaus, met startdatum maart en april 2018.
- Overleg met het College voor de Rechten van de Mens met de vraag van onze kant of zij ons kunnen helpen/versterken.
- Overleg met het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam voor advies over welke stappen wij verder kunnen nemen.
- Intensieve communicatie naar leden over dit onderwerp (o.a. via de helpdesk en nieuwsbrieven).

### **3.2 Wat gaan we doen en wanneer?**

#### **Proces**

De uitkomsten en adviezen uit kennis- en expertsessies zijn gebruikt om ons huidige beleid tegen het licht te houden en aan te scherpen. Vervolgens is de ABU met de output van deze sessies in gesprek gegaan met de directeuren van de uitzendbureaus die betrokken waren bij het Radar-onderzoek. Deze bijeenkomst heeft geresulteerd in een programma dan wel actieplan voor een inclusieve arbeidsmarkt en tegen discriminatie. Het actieplan bestaat uit vier hoofdonderdelen waarbinnen negen stappen uitgedacht zijn. De ABU wilt samen met zijn leden zowel branchebreed als brancheoverstijgend dit actieplan uitvoeren.

---

<sup>1</sup> Onder andere aanwezig: Stichting Inspraakorgaan Turken in Nederland, VNO-NCW, College voor de Rechten van de Mens, Landelijke Vereniging tegen Discriminatie, Bureau Discriminatiezaken Kennemerland, SenseGuide Onderzoeksbureau.

Door alle input die wij de afgelopen weken hebben ontvangen, is het een intensief actieplan voor diversiteit geworden, waarbij sommige onderdelen op korte termijn gestart kunnen worden. Andere stappen zijn op hoofdlijnen beschreven en vergen nog meer onderzoek en uitwerking op details. Belangrijk voor nu is dat wij op de vier hoofdpunten actie ondernemen en dat wij als bedrijfstak kunnen laten zien dat we discriminatie buitengewoon serieus aanpakken.

Wij willen snel starten met het oppakken van de eerste onderdelen. De verdere implementatie van de onderdelen vergt meer werk en zal realistisch gezien gedurende 2018 en 2019 uitwerking vinden.

## **Inhoud**

De terugkoppeling uit de sessies heeft geresulteerd in een programma met vier onderdelen. Deze vormen samen een offensief pakket aan maatregelen tegen discriminatie.

- I Preventie en voorlichting**
- II Zelfregulering en sanctionering**
- III Onderzoek en monitoring**
- IV Communicatie en verbreding**

### **I. Preventie & voorlichting**

De uitzending van Radar leert ons dat we onze leden en de medewerkers continu moeten blijven informeren en trainen. Uit de sessies met de leden en met de experts is gebleken dat het ontbreken van goede gesprekstechnieken om het gesprek te keren bij een discriminerend verzoek, als een van de belangrijkste knelpunten wordt gezien. De intercedent voelt zich overrompeld en is niet bij machte de opdrachtgever adequaat van een weerwoord te voorzien. Daarnaast ontbreekt er kennis over 'subtielere' vormen van discriminatie, zoals bij leeftijd en geslacht. Ook is het noodzakelijk om de opdrachtgever, immers de vraagsteller van het discriminerende verzoek, te betrekken bij preventieve maatregelen. Bovenstaande inzichten resulteren concreet in de volgende actiepunten:

- 1) In maart 2018 start in samenwerking met RADAR/Artikel 1 (antidiscriminatievoorziening) en STOOFF een praktische training voor intercedenten 'gesprekstechnieken, uitsluiting en diversiteit', waarbij o.a. met rollenspellen gesprekstechnieken worden geoefend. Deze training op een externe locatie is beschikbaar voor elk uitzendbureau (georganiseerd of ongeorganiseerd), mits er ook een afgevaardigde van het management meedoet. Dit om inbedding in de organisatie te garanderen. Deze training is ingepland en staat sinds kort open voor inschrijving.
- 2) Vernieuwen van voorlichtingsmateriaal gericht op herkenning van discriminatie, bewustwording van uitsluitingsmechanisme en omkeren van gesprek na discriminerend verzoek. Het vormgeven van het voorlichtingsmateriaal, zoals de 'spieksheet', wordt op zo'n wijze gedaan dat het niet alleen beter te onthouden is, maar ook nog handzamer is in gebruik. Leden hebben aan de ABU duidelijk gemaakt behoefte te hebben aan veel voorbeelden en casuïstiek om alle gevallen van discriminatie te herkennen (leeftijd, geslachtsvoorkeur, handicap etc.). Via toegankelijke korte filmpjes zal deze casuïstiek verspreid worden. Om deze stap te realiseren, zal de afdeling communicatie werken (mogelijk met hulp of advies van een antidiscriminatievoorziening) aan de vernieuwing van voorlichtingsmaterialen, inclusief filmpjes voor op de website.
- 3) Er wordt een belscript ontwikkeld voor intercedenten op basis van een analyse van een onderzoeksbureau gespecialiseerd in het achterhalen van drijfveren uit gesprekken. Het gebruik van een belscript wordt al met succes toegepast in de gezondheidszorg en geeft de medewerker houvast bij lastige gesprekken. Eerste verkenningen met een onderzoeksbureau gespecialiseerd in gesprekstechnieken, zijn gedaan.
- 4) Ketenaanpak richting opdrachtgevers is mogelijk middels twee sporen: via gedegen voorlichtingsmateriaal en middels een campagne en aanpak met een antidiscriminatievoorziening. (Bij punt V 'Communicatie & verbreding' wordt hier nader op ingegaan.) Met input vanuit de leden kan de afdeling communicatie de ABU voorzien in voorlichtingsmateriaal richting opdrachtgevers.

- 5) Oprichten van een interne denktank c.q. tafel van leden om bovenstaande acties te monitoren en te voorzien van feedback. Vanuit de sessies heeft een vijftal geïnteresseerden zich al gemeld.

## **II. Zelfregulering en sanctionering**

- 6) Het ABU-keurmerk kent hoge kwaliteitseisen op het gebied van arbeidsvoorwaarden, veiligheid en gedragsregels ter voorkoming van discriminatie. Gezien de resultaten van de Radar-uitzending zijn leden in de sessies tot de conclusie gekomen dat er meer inspanningsverplichting moet worden gevraagd van de ABU-leden, om aan te tonen dat de gedragsregels nageleefd worden. De ABU wil daarom een extra lidmaatschapseis introduceren, waarbij de uitzendonderneming verplicht is om aan te tonen dat er binnen de onderneming actief antidiscriminatiebeleid is waarin concrete acties beschreven zijn. Een manier om beleid afdwingbaar te maken, is via het ABU-keurmerk: vóóraf toetsen op een actief antidiscriminatiebeleid. Een toets, waarbij elk ABU-lid (o.a.) moet kunnen laten zien dat er een procedure is vastgesteld, ingevoerd en wordt onderhouden hoe om te gaan met discriminerende verzoeken van opdrachtgevers en ongelijke behandeling. Indien na toetsing blijkt dat een lid niet voldoende beleid heeft en daar bij herhaaldelijk verzoek niet aan voldoet, zal royerling de ultieme sanctie zijn.

Wij geloven dat toetsing en regulering via het ABU-keurmerk effectief en realistisch is. Het stimuleren en bevorderen (en verbeteren) van actief antidiscriminatiebeleid kan op deze manier structureel worden geborgd.

## **III. Onderzoek & monitoring**

In dit plan van aanpak staan verschillende maatregelen beschreven die erop gericht zijn de leden van de ABU en hun medewerkers nog meer bewust te maken van het onderwerp discriminatie en gelijke behandeling. Deze bewustwording start met de verspreiding van informatie welke wordt ondersteund door middel van voorlichtingsmateriaal en trainingen. Daarnaast heeft de ABU ook gedragsregels ter voorkoming van discriminatie opgesteld.

- 7) De ABU wil met een periodiek terugkerend mystery call-onderzoek nagaan in welke mate medewerkers van de bij de ABU aangesloten uitzendbureaus zich houden aan deze gedragsregels. Zo'n soort onderzoek hebben wij eerder gedaan, maar deze keer gaan we een stap verder door de resultaten geanonimiseerd naar buiten te brengen. De resultaten uit het onderzoek worden tevens (extern) gebruikt om het ABU-beleid tegen discriminatie aan te scherpen en om feedback op het beleid van de leden te organiseren met hulp van een expert antidiscriminatievoorziening<sup>2</sup>. Zie in het kader hiervan ook actiepunten.

## **IV. Communicatie & verbreding**

De ABU vindt discriminatie op de arbeidsmarkt ontoelaatbaar. Daar staan wij voor. Tegelijkertijd is het een gegeven dat discriminatie een hardnekkig en taai maatschappelijk probleem is dat de uitzendbranche niet in zijn eentje kan oplossen. Om die reden vinden wij het noodzakelijk niet alleen over het voetlicht te brengen waar de ABU en zijn leden voor staan, maar ook om partnership aan te gaan met anderen in een brancheoverstijgende campagne voor een diverse arbeidsmarkt.

Concreet betekent dit het volgende:

- 8) De ABU lanceert een brede diversiteitscampagne ter voorkoming van discriminatie en vóór een inclusieve arbeidsmarkt. De oprichting van een covenant of charter Inclusieve Arbeidsmarkt kan onderdeel van deze bredere campagne zijn. Een covenant of anderszins heeft in ieder geval een commitmenteffect, waarbij een concreet doel opgepakt wordt door de branche. ABU betreft in deze campagne partners, zoals werkgeversorganisaties.
- 9) Geïnspireerd op het Panel Deurbeleid Rotterdam<sup>3</sup> initieert de ABU een aanpak gericht op de grotere keten. In samenwerking met een antidiscriminatieorganisatie zoals bijvoorbeeld RADAR

---

<sup>2</sup> Het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam heeft in een eerder gesprek met de ABU aangegeven hierin een rol te kunnen spelen.

<sup>3</sup> Het Panel Deurbeleid (<https://www.paneldeurbeleidrotterdam.nl/>) werkt aan een discriminatievrij deurbeleid in het Rotterdamse uitgaansleven en heeft daarin twee functies: het beoordelen van het deurbeleid van individuele horecaondernemers en het onderzoeken van klachten over vermeende discriminatie in de horeca. Hiervoor is op de website

(voormalig artikel 1) of het MDRA (Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam) beoordelen wij de uitkomsten van het *mystery call*-onderzoek zoals omschreven bij punt zeven. Daarna worden duidelijke afspraken gemaakt welke acties er moeten worden ondernomen om verbeteringen aan te brengen bij een negatieve score. Bij deze aanpak gericht op de keten hoort ook een meldpunt waar klachten verzameld en gemonitord worden. Een meldpunt kan tweeledig zijn: voor de gediscrimineerde, maar ook een meldpunt waar discriminatoire verzoeken van opdrachtgevers worden verzameld. Klachten worden verzameld door de antidiscriminatievoorziening en worden eens in de zoveel maanden gedeeld met de branche en een belanghebbende partij, zoals bijvoorbeeld een gemeente. Wanneer er meerdere serieuze klachten binnenkomen van één partij zijn hier vervolgstappen aan verbonden, waarbij de onderneming altijd in de gelegenheid wordt gesteld orde op zaken te stellen.

### **Hulptroepen**

Dit stappenplan is intensief, offensief en veelomvattend. Indien wij hiermee aan de slag gaan, is het aan te raden extern extra ondersteuning aan te trekken, maar ook advies. Enkele namen zijn al voorbijgekomen zoals een antidiscriminatievoorziening als RADAR en Melding Discriminatie Regio Amsterdam, maar te denken valt ook aan Movisie, Kennis Instituut Integratie en Samenleving, en/of het College voor de Rechten van de Mens (CRM).

---

een klachtenmeldpunt opgericht. Het Panel is een initiatief van werkgeversorganisatie Koninklijke Horeca Nederland en RADAR - bureau voor gelijke behandeling en tegen discriminatie. Het panel bestaat naast deze twee uit vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam, politiek Rotterdam-Rijnmond, De Rotterdamse Jongerenraad. Om discriminatievrij deurselektie te bevorderen, toetst het Panel het deurselektie van een ondernemer in de regio Rotterdam. Wanneer het deurselektie van een horecaondernemer voldoet, dan kan hij of zij convenantpartner worden. De ondernemer sluit het convenant af met de burgemeester van Rotterdam en de korpschef van Politie Rotterdam-Rijnmond. Het convenant wordt uitgewerkt in afspraken tussen het Panel en de horecaondernemer, om discriminatie in het Rotterdamse uitgaansleven te bestrijden.