



Onderzoek naar effectuering van arbeidsrecht

Vanuit het perspectief van de werknemer

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Centerdata

Professor de Moorplein 524-525
5037 DR Tilburg

Rapportnummer

2022/224

Datum

september 2022

Opdrachtgever

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; directie Arbeidsverhoudingen

Auteurs

Rachel Beerepoot (I&O Research)
Leon Heuzels (I&O Research)
Lieselot Vroom (I&O Research)
Maartje Elshout (Centerdata)
Millie Elsen (Centerdata)
Boukje Cuelenaere (Centerdata)

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Prevalentie arbeidsrechtelijke conflicten	5
2. Oplossingsroute van Nederlandse werkenden	7
3. Resultaat van het oplossingstraject	9
4. Arbeidsmigranten	10
1 Inleiding	12
1.1 Achtergrond	12
1.2 Doel, doelgroep en onderzoeksvragen	12
1.3 Context en definities	13
1.4 Methoden	14
1.5 Leeswijzer	18
2 Arbeidsrechtelijke problemen	20
2.1 Prevalentie arbeidsrechtelijke problemen	20
2.2 Kenmerken die samenhangen met het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen	28
2.3 Kenmerken die samenhangen met specifieke typen arbeidsrechtelijke problemen	32
2.4 Aard en impact van de conflicten	38
2.5 Kennis van arbeidsvoorwaarden	43
2.6 Belangrijkste bevindingen	45
3 Oplossen van arbeidsrechtelijke problemen	47
3.1 Besluit om rechtzoekende te worden	47
3.2 Doorlopen routes	53
3.3 Kenmerken die samenhangen met het ondernemen van formele stappen	56
3.4 Motieven om stappen wel of niet te zetten	60
3.5 Belangrijkste bevindingen	77
4 Eindresultaat	80
4.1 Tevredenheid over gevonden oplossing	80
4.2 Verschillen naar type probleem	87
4.3 Gebruikerservaringen	90
4.4 Conclusies	91
5 Arbeidsmigranten	93
5.1 Duiding resultaten arbeidsmigranten	93
5.2 Prevalentie problemen	93



5.3	Oplossingsroutes	102
5.4	Belangrijkste bevindingen	104
A	Responsoverzicht	106
A.1	Respons I&O Research Panel en LISS panel	106
A.2	Respons arbeidsmigrantenpanel	107
B	Informatie over de panels	109
B.1	I&O Research Panel	109
B.2	LISS panel	110
B.3	Arbeidsmigrantenpanel	111
C	Stroomschema effectuering van arbeidsrecht	112
D	Aanvullende toelichting regressiemodellen	113

Samenvatting

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Arbeidsverhoudingen, voerde gesprekken met partijen in het arbeidsbestel en hieruit volgde dat werkenden in Nederland niet altijd hun recht halen bij arbeidsrechtelijke conflicten. De tot nu toe beschikbare informatie is echter vooral kwalitatief en anekdotisch van aard. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna ook: SZW) heeft I&O Research en Centerdata opdracht gegeven onderzoek te doen naar de omvang en de aard van de effectuering van arbeidsrecht door werkenden in Nederland.

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen twee subdoelgroepen: Nederlandse werkenden en arbeidsmigranten. Er is een vragenlijst uitgezet onder beide doelgroepen in drie onderzoekspanels. Nederlandse werkenden kregen de vragenlijst via het panel van I&O Research en het LISS panel, beheerd door Centerdata. In totaal reageerden 6.150 werkenden. Arbeidsmigranten zijn benaderd via het Arbeidsmigrantenpanel van het Kenniscentrum Arbeidsmigranten (KCA). In totaal reageerden 192 van de 1.157 benaderde migranten. Hierdoor kunnen voor deze doelgroep alleen voorzichtige uitspraken gedaan worden. De onderstaande onderzoeksvragen stonden centraal in dit onderzoek. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste bevindingen die volgen uit het onderzoek.

1) In welke mate komen arbeidsrechtelijke problemen voor en welke factoren zijn hierop van invloed?

- A. In welke mate komen arbeidsrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?
- B. Wat is de aard van die problemen? (type probleem, ervaren ernst, duur, financieel belang)
- C. Hangt het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen samen met bepaalde kenmerken van het werk of achtergrondkenmerken van de persoon?
- D. Zijn er specifieke elementen die kans op een (specifiek) arbeidsrechtelijk probleem vergroten?

2) Hoe handelen werkenden in geval van een arbeidsrechtelijk probleem?

- A. Welke stappen doorlopen werkenden en hoe ziet elke stap eruit?
- B. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om voor een volgende stap te kiezen?
- C. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om af te zien van verdere stappen?
- D. Wat helpt werkenden om (per stap) een volgende stap te zetten en wat zit in de weg?
- E. Wat is het eindresultaat? Zijn werkenden tevreden met het eindresultaat? Waarom wel/niet?
- F. Wat gaat volgens werkenden goed en wat kan beter?
- G. Zijn er verschillen afhankelijk van de aard van de problematiek te identificeren?
- H. Zijn er verschillen tussen groepen werkenden (kenmerken werk en achtergrondkenmerken) te identificeren?

1. Prevalentie arbeidsrechtelijke conflicten

In **hoofdstuk 2** laten wij zien dat ongeveer een op de drie Nederlandse werkenden (35%) in de afgelopen vijf jaren te maken kreeg met een arbeidsrechtelijk conflict. De prevalentie verschilt sterk per type contract: werkenden met een tijdelijk of flexcontract krijgen per saldo vaker te maken met arbeidsrechtelijke conflicten dan werkenden met een vast contract en ZZP'ers. Opvallend is verder dat veel van de conflicten relatief kortdurend zijn, driekwart van de conflicten duurt niet langer dan 1 jaar. Een kwart (23%) niet langer dan 1 maand.



Het is dan ook niet verwonderlijk dat sectoren waar veel mensen met flexcontracten werkzaam zijn, zoals de horeca en handel (bijv. detail- en groothandel, autohandel), gemiddeld genomen hoger scoren op het gebied van arbeidsrechtelijke conflicten. Daarnaast zijn er in sectoren waar (al langere tijd) sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld de gezondheidszorg, bovengemiddeld vaak sprake van specifieke typen conflicten zoals over werktijden. Andere type conflicten die vaker voorkomen gaan over loon/vergoedingen en contracten. In met name de horeca lijkt de coronacrisis daarbij een rol te hebben gespeeld (bijv. door de sluiting van de horeca). Conflicten die voortkomen uit de coronacrisis gaan (over alle sectoren bezien) vooral over werktijden en arbeidsomstandigheden.

Werkenden met een flexcontract hebben over de hele linie overigens meer conflicten dan mensen met een vast contract (die vooral conflicten over loon/vergoedingen hebben), er zijn geen specifieke conflicten waar flexwerkers tegenaanlopen. Het type contract verklaart mogelijk ook voor een deel andere significante achtergrondkenmerken: zo hebben jongeren en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond vaker arbeidsrechtelijke conflicten. Dit zijn ook groepen waarvan bekend is dat zij vaker flexwerker zijn.

De verschillende conflicten hebben impact op de werkenden. Voor vier van de vijf (83%) is het redelijk tot heel belangrijk voor hen om het op te lossen. Conflicten op het gebied van ongewenst gedrag en disciplinaire maatregelen hebben vooral persoonlijk/emotioneel invloed op werkenden. Conflicten rond contracten vooral financieel. Ziekte en het verliezen van de baan hebben zowel persoonlijk als financieel veel impact.

Opvallend is dat de groep die het vaakst arbeidsrechtelijke conflicten meemaakt ook het minste kennis heeft van de eigen arbeidsrechten. Flexwerkers ontvangen minder vaak een arbeidsovereenkomst bij aanvang van de werkzaamheden en lezen deze ook minder vaak. Overigens zien we dat mensen die te maken hebben gehad met een arbeidsrechtelijk conflict ook vaker de eigen arbeidsvoorwaarden hebben gelezen. Omdat 92 procent van de werkenden aangeeft de arbeidsvoorwaarden een beetje tot goed te kennen maar 21 procent deze nooit opzoekt en 56 procent een enkele keer kan worden verondersteld dat de kennis over eigen arbeidsrechten door werkenden makkelijk overschat wordt.

In vervolg op het bovenstaande voegden wij diverse achtergrondkenmerken samen in regressiemodellen. De uitkomst van deze modellen bevestigen voor een groot deel de bevindingen die wij hierboven noemen. Het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen hangt samen met de sector waarin men werkzaam is, de contractomvang en het type contract (vast versus tijdelijk/flexibel). Bij een grotere contractomvang stijgt de kans dat men een probleem ervaart: mensen met een contract van 32 uur of meer hebben een significant grotere kans op het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen dan mensen met een contract van minder dan 12 uur. Of men een arbeidsrechtelijk probleem ervaart is ook afhankelijk van sociaal-demografische kenmerken, namelijk van geslacht en opleidingsniveau. Vrouwen hebben een hogere kans dat zij een probleem ervaren dan mannen. De kans dat een probleem wordt ervaren is daarnaast significant hoger voor middelhoog en hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden, maar het gemiddeld aantal problemen per persoon is juist significant hoger onder lager (versus hoger) opgeleiden. Een verklaring hiervoor is de kennis van de eigen arbeidsvoorwaarden, waardoor situaties waarin lager opgeleiden arbeidsrechtelijk benadeeld worden niet door hen worden herkend. Als ze het wel herkennen blijken zij naar verhouding wel veel problemen te hebben.

2. Oplossingsroute van Nederlandse werkenden

Hoofdstuk 3 laat zien dat van alle werkende Nederlanders met een arbeidsrechtelijk conflict 83 procent aangeeft stappen ¹te hebben ondernomen om het conflict op te lossen. Een veel kleinere groep van 15 procent onderneemt geen actie.

Redenen om geen actie te ondernemen lijken – wanneer het conflict daarvoor groot genoeg is – voort te komen uit een bepaald gevoel van onmacht of gebrek aan kennis ('er kan toch niets aan gedaan worden'). Een klein deel onderneemt geen actie uit angst voor consequenties (10% van de mensen die geen actie ondernemen).

Een andere opvallende bevinding is dat vrouwen niet alleen vaker te maken hebben met arbeidsrechtelijke conflicten dan mannen, maar hier ook vaker actie op ondernemen dan mannen, zij het vaker informeel. Daarnaast valt op dat werkenden met een niet-westerse achtergrond en lager opgeleiden ook significant minder vaak stappen zetten. Qua contracttype zijn er kleine verschillen. Werkenden met een tijdelijk of flexcontract zetten minder vaak formele stappen (dat wil zeggen: naar een vakbond of juridisch expert gaan, een interne procedure starten of een juridische zaak starten) dan werkenden met een vast contract om een conflict op te lossen. Voor de informele stappen (in gesprek met werkgever, informatie zoeken en in het eigen netwerk hulp zoeken) is geen significant verschil gevonden: werkenden met een tijdelijk- en flexcontract doen dit even veel als werkenden met een vast contract.

Informele stappen

De tien meest voorkomende routes voor oplossing van het conflict – die doorlopen worden door 59 procent van de rechtzoekenden – zijn allemaal combinaties van een, twee of drie “informele” stappen. Namelijk: in gesprek gaan met de werkgever/opdrachtgever, zelf informatie of hulp zoeken, en informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of bekenden.

In gesprek met de werkgever

In gesprek gaan met de werkgever wordt door 94 procent van de werkenden gedaan. Voor 14 procent is dit ook de enige stap. Opvallend is dat meer werkenden kritischer zijn over het effect van in gesprek gaan met de werkgever dan dat er werkenden zijn die hier positief over zijn, vergeleken met informatie zoeken of hulp vragen aan iemand anders (of een professionele organisatie). In toelichtingen wordt vaak aangegeven dat er sprake is van een verschil in (juridische) kennis of dat de werkgever geen boodschap heeft aan het oplossen van het probleem (in de ogen van de werknemer).

¹ Onder stappen wordt verstaan: het in gesprek gaan met de werkgever, het opzoeken en/ of het inwinnen van informatie, professionele ondersteuning zoeken, een interne en/of juridische procedure starten

Op zoek naar informatie

Een meerderheid (80%) zoekt – veelal om zekerder te zijn van de eigen zaak, of om te weten wat de rechten zijn – naar aanvullende informatie. Het zoeken van informatie wordt per saldo dan ook door meer mensen als positief beoordeeld, met name omdat het duidelijkheid geeft en de kennisdiscrepantie tussen werkgever en werknemer kan verkleinen. Men staat sterker in de eigen schoenen. Samen met anderen informatie zoeken heeft overigens een marginaal positief effect. Voor een deel van de rechtzoekenden is de informatie waarschijnlijk te complex, ook met hulp van naasten.

Formele stappen

Het zetten van formele stappen gebeurt soms als eerste stap maar veelal nadat eerst één of meerdere informele stappen zijn gezet. Voor het nemen van formele stappen lijken werkenden in Nederland een afweging te maken in wat het hen kost (zowel financieel als emotioneel) en de kans dat het iets oplevert (ook hier weer in financiële als emotionele zin). Bij conflicten waarbij (de kans dat) dit positief uitvalt groter is, zoals bij disciplinaire maatregelen, ontslag en ziekte worden formele stappen genomen. Bij conflicten waar dit negatief uitvalt of veel onzekerheid is over een goede uitkomst (ongewenst gedrag, loon, werktijden) onderneemt men minder vaak formele stappen. Vrouwen hebben bijvoorbeeld vaker te maken met conflicten rondom werktijden en ongewenst gedrag, wat verklaart waarom zij vaker stappen zetten maar dan wel informeel.

Professionele ondersteuning

Drie op de tien rechtzoekenden komen gedurende het oplossingsproces in aanraking met de vakbond en/of een juridisch expert die professionele ondersteuning bieden. Een meerderheid van de rechtzoekenden benadert professionele ondersteuning omdat zij niet voldoende op de hoogte zijn van de eigen rechten (62%) of moeite hebben met het vinden van informatie (45%). Een kwart (27%) van de rechtzoekenden die deze stap nemen zoekt hulp bij bemiddeling. Van alle rechtzoekenden komt dat neer op zo'n 8 procent die bemiddeling zoekt bij een conflict.

Onbekendheid met deze organisaties lijkt een kleine rol te spelen om geen professionele ondersteuning te zoeken. Een grotere rol lijken financiële barrières te zijn. Drie op de tien geven aan geen professionele ondersteuning in te schakelen omdat het te duur is, ze geen lid zijn van de vakbond en/of geen rechtsbijstandsverzekeraar hebben (deze drie redenen duiden alle drie op financiële barrières). Dit komt naar verhouding vaker voor bij mensen die een tijdelijk of flexcontract hebben.

Professionele ondersteuning helpt bij onderhandelingen, er wordt meer duidelijkheid verkregen en het gevoel dat iemand met kennis en ervaring naast de rechtzoekende staat. Wel bestaat het risico dat een relatief klein conflict hierdoor kan escaleren, wat rechtzoekenden weer kan weerhouden om hulp te zoeken. Escalatie van het conflict lijkt op basis van deze informatie een belangrijke drijfveer om geen verdere stappen te zetten: de kosten worden dan groter dan de opbrengsten.

Interne en juridische procedures

Van alle rechtzoekenden komt een op de tien (9%) uit bij een interne en/of juridische procedure, waarbij de interne procedure (7% van alle rechtzoekenden) vaker voorkomt dan een juridische procedure (4% van alle rechtzoekenden).



De juridische procedure is veelal de laatste stap in de oplossingsroute: 42 procent van de rechtzoekenden die deze stap namen geven aan dat dit de laatste stap was. Een interne of juridische procedure lijkt vooral te worden begonnen wanneer er sprake is van een impasse tussen de rechtzoekende en de andere partij. Hij wordt veelal niet gestart omdat het probleem al is opgelost voordat men zo ver komt. Angst voor de gevolgen of een lang proces speelt bij ruim één op de tien een rol om geen interne of juridische procedure te starten.

3. Resultaat van het oplossingstraject

Hoofdstuk 4 gaat in op de uitkomst van de oplossingsroute. De belangrijkste vraag die gesteld is rond het resultaat: welke stappen leiden gemiddeld genomen tot het beste resultaat voor werkenden? En wat zijn hier succes- en faalfactoren in? Bijna de helft van de rechtzoekenden is tevreden met het (voorlopige) eindresultaat van het conflict, ongeveer drie op de tien zijn dat niet. De tevredenheid hangt in ieder geval negatief samen met de impact van het conflict: hoe meer het conflict de werkende bezighoudt, des te minder tevreden men is met het eindresultaat (los van het resultaat zelf). En positief hangt de tevredenheid samen met de uitkomst van het proces: als deze uitvalt in het voordeel van de rechtzoekende is deze vanzelfsprekend vaker tevreden. Wanneer wordt gecontroleerd op andere kenmerken van het conflict en werk zien we geen grote verschillen in de mate van tevredenheid met het eindresultaat tussen typen conflicten en sectoren.

Belangrijk voor een goede ervaring in het oplossingsproces van een conflict is – naast de uitkomst van het proces – voor de rechtzoekende ook een sterke eigen positie en de erkenning van het probleem bij de werkgever. In hoofdstuk 3 blijkt dat per saldo meer rechtzoekenden ontevreden dan tevreden waren over het gesprek met de werkgever. Uit het model van hoofdstuk 4 volgt de verklaring dat bij arbeidsrechtelijke conflicten een goede relatie houden met de werkgever voor werkenden belangrijk is. Ook een snelle oplossing van een probleem lijkt invloed te hebben op een positieve ervaring en is een bevestiging dat het conflict opzoeken voor Nederlandse werkenden niet de meest wenselijke stap is.

Het ondernemen van formele stappen lijkt in ieder geval niet te zorgen voor significant meer tevreden rechtzoekenden. Een formele procedure kan – zo blijkt uit toelichtingen – zorgen voor een escalatie van het conflict en de relatie met de andere partij. Een reden waarom het zetten van formele stappen niet per definitie leidt tot een grotere tevredenheid is dat de uitkomst niet opweegt tegen de offers die de rechtzoekende heeft moeten maken om tot die uitkomst te komen. Het zetten van formele stappen leidt wel significant vaker tot een schikking, maar Nederlandse werkenden die formele stappen hebben gezet zijn desalniettemin niet tevredener over de uitkomst omdat de emotionele (relatie werkgever) en financiële offers (kosten proces, eventueel ontslag) te groot waren.

Het is dus belangrijk dat formele stappen passen bij de aard en impact van het conflict. Het verkleinen van de kennisdiscrepancie tussen rechtzoekende en werkgever ('beslagen ten ijs' komen) bij het gesprek lijkt in ieder geval belangrijk omdat werkenden die recht zoeken vaak het gevoel hebben tegen een muur van juridische kennis te moeten opboksen. Ook de werkgever het belang laten inzien van het probleem lijkt een voornaam knelpunt te zijn waar rechtzoekenden tegenaanlopen.

4. Arbeidsmigranten

Ten aanzien van de groep arbeidsmigranten kunnen gezien de hoogte van de respons onder deze doelgroep enkel voorzichtige uitspraken gedaan worden, ondanks verschillende pogingen de vragenlijst toegankelijk voor deze doelgroep te maken (o.a. vertalen naar Pools, Engels, Spaans). Wel geven de resultaten een sterke indicatie dat onder arbeidsmigranten vaker arbeidsrechtelijke conflicten voorkomen dan onder de groep werkende Nederlanders die hier het vaakst mee te maken hebben (flexwerkers). Opvallend is dat veel van de arbeidsmigranten (vooral low-skilled) aangeven dat zij in het bezit zijn van een vast of tijdelijk contract, terwijl veelal aangenomen wordt dat veel arbeidsmigranten op oproep- of uitzendbasis werkzaam zijn. Een mogelijke verklaring is dat arbeidsmigranten niet weten wat de basis van hun arbeidsrelatie is: zij (her)kennen het contractsoort niet. Daarnaast is het mogelijk dat arbeidsmigranten een vast contract als seizoenarbeider hebben (vaste oproep- of uitzendkracht).

Ten opzichte van Nederlandse werkenden laten de resultaten zien dat ook arbeidsmigranten een arbeidsrechtelijk conflict op willen lossen. Vier op de vijf onderneemt actie, waarvan een meerderheid (ongeveer 60%) enkel informele stappen zet, zoals het opzoeken van informatie en/of in gesprek met de werkgever. Uit de interviews komt naar voren dat vertegenwoordigers van arbeidsmigranten bij arbeidsrechtelijke conflicten vaker zien dat effectuering van arbeidsrecht kan leiden tot grove consequenties zoals het krijgen van ontslag of het niet verlengen van een contract. Dit houdt arbeidsmigranten tegen hun recht te halen, zo werd aangegeven in de interviews. Dit kan met de resultaten echter niet getoetst worden. Ook werd in de interviews meegegeven dat arbeidsmigranten veelal onbekend zijn met het Nederlands (arbeids)recht en dat zij de positie en rechten die zij als flexwerker hebben soms verkeerd inschatten.

Uit de resultaten van de oplossingsrichtingen volgt wel de algemene richting dat het doel van de oplossingsroute van arbeidsmigranten met name richt op het verzamelen van informatie over de eigen rechten en hoe het probleem opgelost kan worden. Dit doel hebben zij zowel bij het zelf zoeken naar informatie of wanneer zij contact opnemen met een organisatie. Arbeidsmigranten lijken vaker alleen naar oplossingen te zoeken, maar collega's worden ook wel gevraagd om te helpen bij het zoeken. Wel lijken arbeidsmigranten meer moeite te hebben om het gesprek met de werkgever te voeren. Hier zijn weinigen in de vragenlijst positief over, ook lijken ze iets minder vaak tevreden met de uitkomst van het oplossingstraject. Het een houdt mogelijk verband met het ander. De tevredenheid over het eindresultaat lijkt sterk samen te hangen met het al dan niet beschadigen van de relatie met de werkgever, zo blijkt uit de resultaten van Nederlandse werkenden. Wij nemen aan dat de relatie met de werkgever net als voor Nederlandse werkenden ook voor arbeidsmigranten belangrijk is. Op het gebied van gebruikerservaringen delen een aantal arbeidsmigranten nog hun mening in een toelichting. Zij geven met name aan dat een gebrek aan kennis van het Nederlandse recht een belemmering is en dat zij wanneer geconfronteerd met een (arbeidsrechtelijk) conflict met de werkgever moeite hebben om het Nederlandse recht en informatie daarover op internet te doorgronden. Deze toelichtingen sluiten aan bij vermoedens en verwachtingen die in de gehouden interviews zijn uitgesproken.

Inleiding



1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In de afgelopen decennia nam het aandeel vaste banen in Nederland af in verhouding tot het aandeel deeltijdwerkenden, oproepkrachten, tijdelijke werknemers en (schijn-)zzp'ers. Ook is het aantal werkenden via intermediairs toegenomen, zoals bij uitzendarbeid, payrolling, contracting en online platformwerk. In deze flexibele schil van de arbeidsmarkt werken naar verhouding meer lager opgeleiden, jongeren, arbeidsmigranten en werkenden met een migratieachtergrond (let op: dit zijn niet per definitie arbeidsmigranten). Dit zijn ook groepen die in recente adviezen en rapporten worden genoemd als degenen die niet of minder snel overgaan tot het opeisen van hun rechten.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Arbeidsverhoudingen, voerde gesprekken met partijen in het arbeidsbestel en dit bevestigde dat werkenden ook in bredere zin niet altijd hun recht halen. Gesignaleerd wordt dat zich verschillende knelpunten voordoen bij de stappen die werkenden als rechtzoekenden dienen te zetten. Dit blijkt ook uit verschillende adviezen en rapporten van recente jaren. Onder meer in het rapport van de commissie-Borstlap 'In wat voor land willen wij werken?' en het rapport van de WRR 'Het Betere Werk'. Bovenstaande bevindingen zijn nu echter vooral nog op kwalitatieve en anekdotische gegevens gebaseerd. Kwantitatieve data ontbreken, waardoor het algemene beeld (bij welke werkenden speelt dit, in welke sectoren en in welke mate) onduidelijk blijft. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna ook: SZW) heeft I&O Research en Centerdata opdracht gegeven onderzoek te doen naar de omvang en de aard van de effectuering van arbeidsrecht door werkenden in Nederland. Dit rapport presenteert de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd in de periode maart – augustus 2022. Hieronder gaan wij in meer detail in op het doel en de doelgroepen van het onderzoek en de ingezette onderzoeksmethoden.

1.2 Doel, doelgroep en onderzoeksvragen

Het onderzoek geeft een beschrijving van de huidige stand van zaken en knelpunten rond effectuering van arbeidsrecht. Daarbij wordt ook de prevalentie van problemen en conflicten op dit terrein in kaart gebracht. De resultaten leveren daarnaast een bijdrage aan het inzichtelijk maken van gekozen oplossingsrichtingen voor de betreffende problematiek en daar succesfactoren en knelpunten in aanwijzen. Dit vraagt niet alleen om een brede uitvraag en kwantificering van arbeidsrechtsrechtelijke problemen onder doelgroepen met verschillende kenmerken, maar ook om een stuk verdieping: inzicht krijgen in het gedrag van rechtzoekenden met arbeidsrechtelijke problemen.

1.2.1 Onderzoeksvragen

1) In welke mate komen arbeidsrechtelijke problemen voor en welke factoren zijn hierop van invloed?

- A. In welke mate komen arbeidsrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?
- B. Wat is de aard van die problemen? (type probleem, ervaren ernst, duur, financieel belang)
- C. Hangt het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen samen met bepaalde kenmerken van het werk of achtergrondkenmerken van de persoon?
- D. Zijn er specifieke elementen die kans op een (specifiek) arbeidsrechtelijk probleem vergroten?



2) Hoe handelen werkenden in geval van een arbeidsrechtelijk probleem?

- A. Welke stappen doorlopen werkenden en hoe ziet elke stap er uit?
- B. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om voor een volgende stap te kiezen?
- C. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om af te zien van verdere stappen?
- D. Wat helpt werkenden om (per stap) een volgende stap te zetten en wat zit in de weg?
- E. Wat is het eindresultaat? Zijn werkenden tevreden met het eindresultaat? Waarom wel/niet?
- F. Wat gaat volgens werkenden goed en wat kan beter?
- G. Zijn er verschillen afhankelijk van de aard van de problematiek te identificeren?
- H. Zijn er verschillen tussen groepen werkenden (kenmerken werk en achtergrondkenmerken) te identificeren?

1.2.2 Doelgroep van het onderzoek

Wij onderscheiden in dit onderzoek één hoofddoelgroep ('werkenden in Nederland') met daarin twee subdoelgroepen (Nederlandse werkenden en arbeidsmigranten). De hoofddoelgroep van het onderzoek zijn werkende inwoners van Nederland met loon door arbeid. Samengevat als: 'werkenden in Nederland'. Ondernemers en werkgevers vallen hier dus niet onder.

Het gros van deze hoofddoelgroep valt in de eerste subdoelgroep: Nederlanders met een arbeidsovereenkomst bij een werkgever in Nederland, ZZP'ers en een (veel kleinere) groep schijnzelfstandigen zonder personeel (schijn-ZZP'ers). De resultaten van werkende Nederlanders zijn opgenomen in de hoofdstukken 2 tot en met 4. Een tweede belangrijke (sub)doelgroep zijn arbeidsmigranten die in Nederland verblijven en hier (tijdelijk) voor een Nederlandse werkgever onder het Nederlandse recht werkzaam zijn. Omdat deze arbeidsmigranten echter bijzondere kenmerken hebben ten opzichte van andere werkenden in Nederland (o.a. korte verblijfsduur, veelal werk in specifieke sectoren en een vermoeden dat deze groep vaker te maken krijgt met arbeidsrechtelijke problematiek) is besloten de resultaten van arbeidsmigranten apart te rapporteren van Nederlandse werkenden omdat dit het totaalbeeld mogelijk te veel beïnvloedt. De resultaten van arbeidsmigranten staan in hoofdstuk 5.

1.3 Context en definities

Om de scope van het onderzoek af te bakenen leggen wij hieronder uit wat wij verstaan onder: 1) arbeidsrechtelijke problemen en 2) de route van rechtzoekenden.

1. Arbeidsrechtelijke problemen

In dit onderzoek bedoelen wij met arbeidsrechtelijke problemen individueelrechtelijke problemen en conflicten aangaande de werkgever-werknemer relatie, die mogelijk voorvielen sinds 1 januari 2017. Het gaat dan om onderwerpen die geregeld zijn in het burgerlijk (arbeidsovereenkomsten)recht, een cao of in publieke arbeidswet- en regelgeving zoals de Wml, Wagwv, Wvta en soortgelijke wetten. Deze problemen en conflicten kunnen in potentie bij de civiele rechter (of anderszins juridisch) aangebracht worden, maar dat hoeft niet per definitie te gebeuren. Het gaat niet om belangenconflicten of problemen en conflicten die een persoon kan hebben gehad als ondernemer/werkgever of namens een organisatie of vereniging. Onder de personen die arbeidsrechtelijke problemen ervaren kunnen wel ZZP'ers met een opdrachtovereenkomst vallen. Personen voor wie de definitie van werkloos geldt in de volledige periode waarover het onderzoek betrekking heeft, namelijk van 1 januari 2017 tot de start van het onderzoek in maart 2022, vallen buiten het onderzoek.

2. De route van rechtzoekenden

Werkenden hebben een groot palet aan keuzes, routes en motivaties rond het handelen bij een arbeidsrechtelijk conflict/probleem. Deze opties zijn in een stroomschema vervat en getoetst in dit onderzoek. Een volledig overzicht van het stroomschema met daarin de beleidstheorie achter de effectuering van arbeidsrecht is te vinden in bijlage C. Hieronder laten wij in het kort de belangrijkste stappen zien die zijn getoetst, waaruit mogelijke knelpunten naar voren komen:

- 1 besluit van werkende om bij conflict rechtzoekende te worden;
- 2 zoeken van informatie over conflict, rechten en mogelijke oplossingen;
- 3 zoeken naar hulpverleners in nulde-, eerste- en tweedelijns rechtsbijstand;
- 4 in gesprek gaan met werkgever over de situatie;
- 5 (juridische) oplossing.

1.4 Methoden

Het onderzoek bestond uit een kwalitatieve verkenning, het uitzetten van een kwantitatieve vragenlijst in drie onderzoekspanels en twee duidingssessies. Hieronder geven wij een korte beschrijving van de ingezette onderzoeksmethoden. Het onderzoek werd begeleid door een begeleidingscommissie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en een klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordigers van FNV, CNV, AWWN, het Juridisch Loket en FairWork Nederland.

1.4.1 Kwalitatieve verkenning

De start van het onderzoek bestond uit het verfijnen en aanvullen van het stroomschema ter voorbereiding op de vragenlijstontwikkeling. Doel van de verkenning was het categoriseren van problemen en conflicten op arbeidsrechtelijk gebied en het vinden van aanvullende stappen en motieven in de route van rechtzoekenden. In deze fase is deskresearch uitgevoerd met behulp van (wetenschappelijke) artikelen aangeleverd door Tilburg University en zijn 8 interviews gehouden met stakeholders op dit gebied.

Er is gesproken met: vakbonden (CNV, FNV), werkgeversvereniging AWWN, DAS Rechtsbijstand, Stichting Naleving CAO voor Uitzendkrachten (SNCU), Mediators Federatie Nederland, het Juridisch Loket en er is in groepsverband gesproken met verschillende sociaal raadslieden. Na ieder interview ontvingen de betrokkenen een verslag ter accordering.

De resultaten van de kwalitatieve interviews zijn in de hoofdstukken verwerkt en geven waar nodig extra duiding aan de kwantitatieve resultaten. De teksten uit kwalitatieve interviews zijn weergegeven in kaders met toelichting.

1.4.2 Kwantitatieve dataverzameling

Vragenlijstontwikkeling

De kern van het onderzoek bestond uit het uitzetten van een vragenlijst onder de twee subdoelgroepen. Wij ontwikkelden de vragenlijsten op basis van het onderzoek Geschilbeslechtingsdelta 2019 dat door I&O Research en Centerdata is uitgevoerd. Deze is vervolgens verder uitgewerkt in de kwalitatieve verkenning en specifiek toegespitst op arbeidsrechtelijke problemen. De vragenlijst is in overleg met ministerie van SZW en de klankbordgroep opgesteld. Prof. dr. Mijke Houwerzijl en dr. Jan Cremers van de Tilburg University leverden ook input op de vragenlijst.

De vragenlijst bestond uit zes blokken, te weten:

- 1 achtergrond van de respondent (kenmerken van het huidige werk, kenmerken van de persoon en omgevingsfactoren);
- 2 prevalentie van arbeidsrechtelijke problemen (aantal ervaren problemen en type problemen);
- 3 achtergrond en ernst van de problematiek van het laatste ervaren probleem (impact op werk en persoon, duur van het conflict, type contract en werkzame sector ten tijde van het conflict, (financieel) belang om conflict op te lossen, impact van de coronacrisis op het probleem);
- 4 besluit om rechtzoekende te worden en gevolgde stappen bij het laatste ervaren probleem (doorlopen 'route' om tot een oplossing te komen);
- 5 resultaat van conflictoplossing;
- 6 gebruikerservaringen en overige opmerkingen.

Dataverzameling in drie onderzoekspanels

De vragenlijst is vervolgens uitgezet in drie verschillende onderzoekspanels. Meer informatie over deze panelen is te vinden in bijlage B. Om tot een beeld te komen van Nederlandse werkenden zijn het I&O Research Panel en het LISS panel (beheerd door Centerdata) ingezet. Daarbij is een brede uitzet gedaan in het I&O Research Panel en is de steekproef van I&O Research aangevuld met respondenten uit het LISS panel. Binnen het LISS panel is specifiek gericht op respondenten met een lager opleidingsniveau, een migratieachtergrond en een jongere leeftijd om de totale steekproef representatiever te maken voor de gehele groep Nederlandse werkenden, vandaar dat de respons bij dit panel lager uitvalt dan normaliter voor hen gebruikelijk is. In totaal zijn 11.209 panelleden aangeschreven, waarvan er 6.150 de vragenlijst invulden. Een respons van 55 procent.

Om arbeidsmigranten te bereiken is contact gezocht met het Kenniscentrum Arbeidsmigranten. Zij beschikken over een panel dat volledig bestaat uit arbeidsmigranten. Wij schreven in totaal 1.157 arbeidsmigranten aan die aan een van de drie voorgaande onderzoeken in het arbeidsmigrantenpanel hebben deelgenomen. De uiteindelijke respons bestond uit 194 arbeidsmigranten (17%). Een verklaring voor deze lagere respons is dat een deel van de arbeidsmigranten uit eerdere onderzoeken inmiddels niet meer in Nederland werkzaam is en daarom geen behoefte meer hebben in deelname aan het onderzoek.

Aanpassingen aan vragenlijst t.b.v. doelgroep arbeidsmigranten

Specifiek voor de groep arbeidsmigranten zijn achtergrondkenmerken gebruikt die zijn opgesteld door het Kenniscentrum Arbeidsmigranten (KCA). Deze achtergrondkenmerken zijn gebruikt om arbeidsmigranten te typeren naar low-skill en high-skill arbeidsmigranten. High-skill arbeidsmigranten zijn kenniswerkers en low-skill arbeidsmigranten zijn met name medewerkers in de productie. Om arbeidsmigranten de kans te geven de vragenlijst in te vullen in een voor hen bekende(re) taal is de vragenlijst vertaald naar het Pools, Spaans en Engels conform de standaard werkwijze van het Kenniscentrum Arbeidsmigranten.

Respons

De tabel hieronder geeft de respons per panel weer. Een volledig overzicht met alle achtergrondkenmerken van de respondenten is te vinden in bijlage A.

Tabel 1.1 Overzicht respons onderzoekspanels

	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
I&O Panel	10.000	5.425	54%
LISS panel	1.209	725	60%
Totaal Nederlandse werkenden	11.209	6.150	55%
Arbeidsmigrantenpanel	1.157	192	17%

1.4.3 Weging, analyse en rapportage

Na afloop van de dataverzameling zijn de resultaten geanalyseerd door I&O Research en Centerdata. De resultaten voor werkende Nederlanders (I&O Panel en LISS panel) zijn gewogen op geslacht, leeftijd, opleiding en migratieachtergrond (eerste generatie). Daarmee zijn de resultaten representatief voor Nederlandse werkenden (15 – 75 jaar) voor wat betreft deze achtergrondkenmerken. Er is ook overwogen contractsoort toe te voegen aan de weging. Dit omdat het aantal Nederlandse werkenden met een flexcontract (volgens de definitie van CBS) ondervertegenwoordigd zijn in dit onderzoek (zie tabel 1.2). Uiteindelijk is besloten niet te wegen naar contracttype, maar de resultaten wel waar mogelijk uit te splitsen. Dit om de volgende redenen:

- 1 In tegenstelling tot geslacht, leeftijd, opleiding en migratieachtergrond is contracttype minder voorspelbaar. Zo is het aantal flexwerkers afhankelijk van de conjunctuur en ontwikkelingen zoals de coronacrisis. Er is voor gekozen enkel terug te wegen op achtergrondvariabelen die relatief stabiel zijn op populatieniveau.
- 2 Er is in de vragenlijst gevraagd naar het aantal conflicten in de afgelopen vijf jaren, waarop over het laatste conflict verdiepende vragen zijn gesteld, zoals het type contract dat de werkende toen had. Van eventuele eerdere conflicten is niet bekend welk contract men toen had. Dit maakt het schatten van een gewogen gemiddelde over vijf jaren rekening houdende met contracttype minder goed mogelijk.
- 3 Een meerderheid van de werkende Nederlanders beschikt over een contract op basis van een vaste aanstelling. Deze groep heeft daarmee grote invloed op het landelijk gemiddelde. Uit een analyse bleek dat een correctie voor flexcontracten een zeer kleine invloed heeft op het landelijke gemiddelde (+ - 1%). In combinatie met de onvoorspelbare populatiekenmerken is besloten niet te wegen naar contracttype.

Let op: werkende Nederlanders met een migratieachtergrond vallen niet onder de categorie arbeidsmigranten. Arbeidsmigranten zijn niet tot nauwelijks vertegenwoordigd in het I&O Panel en LISS panel.

Tabel 1.2 Verdeling flexcontracten in Nederland en steekproef²

	Aantal banen 2022 1 ^e kwartaal (CBS Statline)	Verdeling in populatie (CBS)	Verdeling in steekproef
Vaste contracten	5.296.000	59%	77%
Tijdelijke contracten (korter of langer dan 1 jaar, tijdelijk met uitzicht op vast)	1.257.000	14%	12%
Flexibele contracten (oproepbasis, uitzendkrachten, flex onbekend)	1.373.000	15%	4%
ZZP	1.120.000	12%	7%

Duiding resultaten

De eerste resultaten zijn besproken in twee sessies: een met de begeleidingscommissie van het ministerie van SZW en een met de klankbordgroep. In deze sessies is gezocht naar mogelijke verklaringen voor gevonden resultaten. Ook zijn naar aanleiding van deze duidingssessies aanvullende analyses gedaan om eventuele verklaringen te ondersteunen met cijfers.

Het rapport bestaat uit enerzijds beschrijvende analyses met percentages en uitsplitsingen om de onderzoeksvragen te beantwoorden, anderzijds zijn er aanvullende regressieanalyses uitgevoerd om kansen op een arbeidsrechtelijk conflict en voorspellende factoren te definiëren. Significante verschillen tussen achtergrondkenmerken worden in de tabellen aangegeven met een rode kleur en/of een asterisk (*).

Een volledige beschrijving van de gebruikte methoden bij de regressieanalyses is te vinden in bijlage D. Indien de percentages in dit rapport niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

² Op basis van cijfers van het CBS via: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82646NED/table>

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is verdeeld in vier inhoudelijke hoofdstukken, waarbij wij in hoofdstuk 5 specifiek ingaan op arbeidsmigranten. In hoofdstuk 2 tot en met 4 behandelen wij de situatie van Nederlandse werkenden. In hoofdstuk 2 starten wij met hoe vaak arbeidsrechtelijke problemen en conflicten voorkomen onder Nederlandse werkenden, daarna zoeken we naar voorspellende factoren. In hoofdstuk 3 behandelen we de routes naar het vinden van een oplossing en in hoofdstuk 4 laten wij zien in hoeverre werkende Nederlanders tevreden zijn met het (eind)resultaat van hun route naar het behalen van recht. Hoofdstuk 5 gaat zoals gezegd in op arbeidsmigranten.

Arbeidsrechtelijke problemen



2 Arbeidsrechtelijke problemen

Dit eerste hoofdstuk gaat in op hoe vaak arbeidsrechtelijke problemen en conflicten voorkomen onder Nederlandse werkenden. De onderzoeksvragen die hier beantwoord worden zijn:

- 1A. In welke mate komen arbeidsrechtelijke problemen voor onder de Nederlandse bevolking?
- 1B. Wat is de aard van die problemen? (type probleem, ervaren ernst, duur, financieel belang)
- 1C. Hangt het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen samen met bepaalde kenmerken van het werk of achtergrondkenmerken van de persoon?
- 1D. Zijn er specifieke elementen die kans op een (specifiek) arbeidsrechtelijk probleem vergroten?

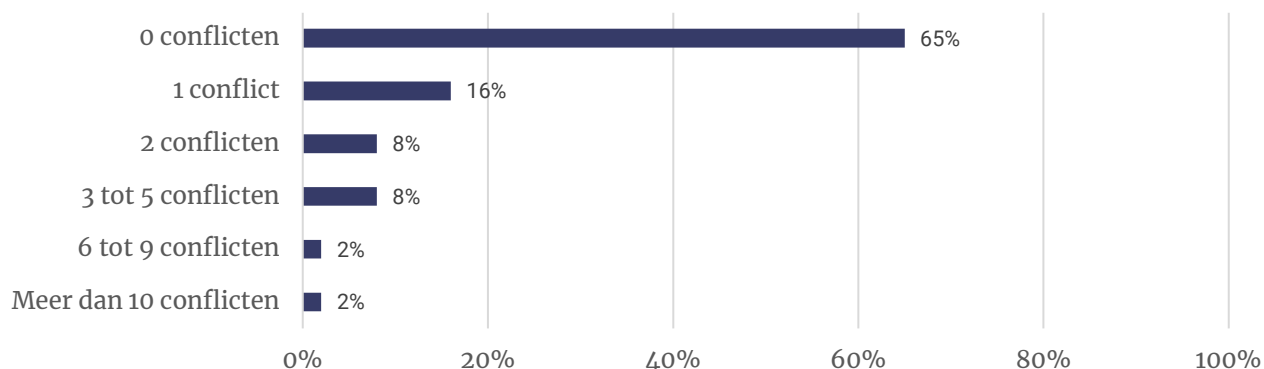
In de analyse zijn uitsplitsingen gemaakt naar persoonskenmerken (o.a. leeftijd, geslacht, opleiding) en kenmerken van het werk (o.a. sector, type contract, aantal uren). In dit rapport wordt een verschil benoemd wanneer dit een significant verschil betreft.

2.1 Prevalentie arbeidsrechtelijke problemen

Ruim een derde van de Nederlandse werkenden had in afgelopen vijf jaar een arbeidsrechtelijk conflict

In de vragenlijst dienden werkenden aan te geven hoeveel conflictsituaties zij in de afgelopen vijf jaren hebben gehad op arbeidsrechtelijk gebied. Zij konden bij negen categorieën conflicten een aantal opgeven, waarbij gevraagd werd alleen de hoofdreden van het conflict op te geven. De categorieën zijn: contract, loon/vergoedingen, werktijden, ziekte, overige arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, ongewenst gedrag, disciplinaire maatregelen en verlies van de baan. Van alle Nederlandse werkenden heeft 35 procent te maken gehad met één of meer situaties waar een conflict was op een van voorgenoemde categorieën. Ongeveer een op de zes werkenden (16%) had één conflict. Ongeveer een op de twaalf (8%) van de Nederlandse werkenden had respectievelijk 2 of 3 tot 5 conflicten. Een klein deel (2%) van de respondenten geeft aan 6 tot 9 conflicten, dan wel 10 of meer conflicten te hebben gehad.

Figuur 2.1 Aantal arbeidsrechtelijke conflicten (basis: Nederlandse werkenden, n=6.121)



Werkenden met tijdelijke contracten en flexcontracten hebben vaker te maken met conflict

Onderstaande tabel laat een groot verschil zien wanneer het aantal conflicten uitgesplitst wordt naar het contracttype. Nederlanders die werken op basis van een tijdelijk contract of een flexcontract (bijv. op oproep- en uitzendbasis of een nul-urencontract) hebben vaker te maken met een arbeidsrechtelijk conflict. Voor werkenden met een tijdelijk contract is dit 43 procent, voor flexwerkers 46 procent. De meeste Nederlanders werken op basis van een vast contract, van hen heeft 33 procent ten minste één conflictsituatie gehad. ZZP'ers (die op basis van een opdrachtovereenkomst werken) kennen het minst vaak conflicten: 31 procent zegt hier sinds 2017 mee te maken te hebben gehad.

Tabel 2.1 Prevalentie arbeidsrechtelijke conflicten naar contracttype (basis: Nederlandse werkenden)

	Vast contract (n=4.739)	Tijdelijk contract (n=760)	Flexcontract (n=218)	ZZP / opdracht- overeenkomst (n=404)
0 conflicten	67%	57%	54%	69%
Ten minste 1 conflict	33%	43%	46%	31%

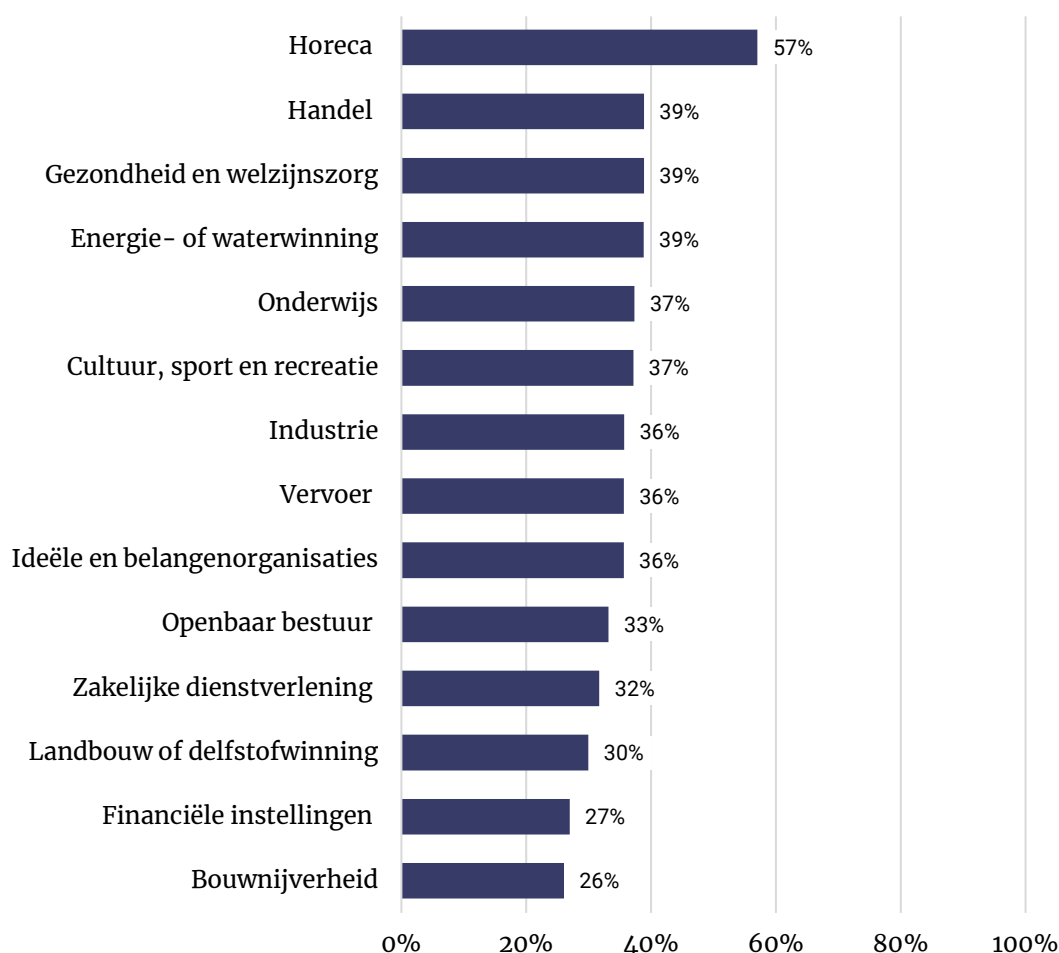
Uit interviews met de vakbonden blijkt ook dat zij vaker arbeidsrechtelijke problematiek bij de groep flexwerkers zien. Bij quickscans van de vakbond rondom loon wordt in een interview het voorbeeld gegeven dat bij flexcontracten het aantal vorderingen vele malen hoger ligt dan bij vaste contracten.

Conflicten komen vaker voor in horeca en bij vrouwen

Wanneer gekeken wordt naar de sector valt op dat met name in de horeca vaker melding wordt gemaakt van een arbeidsrechtelijk conflict: meer dan de helft van de horecamedewerkers (57%) geeft dit aan. Dit houdt waarschijnlijk verband met de vorige tabel: in de horeca zijn meer medewerkers met flexibele contracten werkzaam en speelt (mogelijk) ook de coronacrisis en daarmee gepaard gaande sluiting van de horeca hier een belangrijke rol.

Andere sectoren waar vaker dan gemiddeld conflicten voorkomen zijn de handel, gezondheid- en welzijnszorg en energie- of waterwinning (allen 39%). Bij de bouw (26%) en financiële instelling (27%) zien we conflicten minder vaak. Tabel 2.7 (pagina 24) laat meer uitsplitsingen zien. Daar valt onder andere op dat vrouwen (38%) vaker arbeidsrechtelijke conflicten hebben dan mannen (30%).

Figuur 2.2 Arbeidsrechtelijke conflicten naar sector (basis: Nederlandse werkenden)³

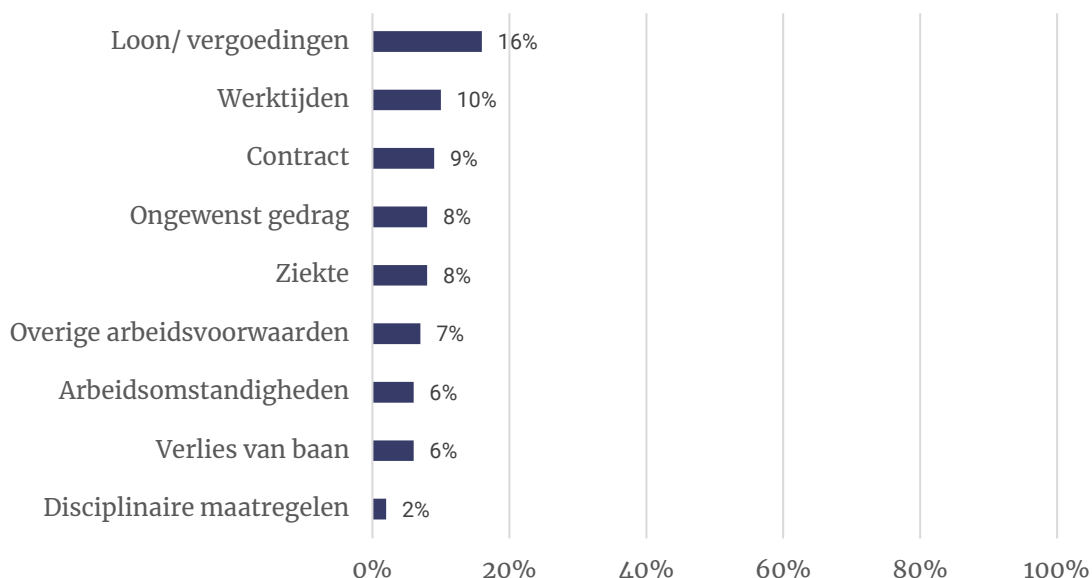


³ Hierbij is gebruik gemaakt van de CBS definities, via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/onzes-diensten/methoden/classificaties/activiteiten/sbi-2008-standaard-bedrijfsindeling-2008>

Conflicten gaan het vaakst over loon/vergoedingen en werktijden

Wanneer we kijken naar het type conflict dat Nederlandse werkenden het vaakste meemaken dan zien we dat 16 procent van de Nederlandse werkenden in de afgelopen vijf jaar een conflict had over loon en/of vergoedingen. Daarna volgen werktijden (10%) en contracten (9%). Een conflict over disciplinaire maatregelen komt naar verhouding het minst vaak voor (2%).

Figuur 2.3 Type conflict (basis: Nederlandse werkenden, n=6.111) Meerdere antwoorden mogelijk



Op de volgende pagina staan per type conflict de meest voorkomende problemen en conflicten weergegeven in een top-3.

Tabel 2.7 op pagina 26 geeft een uitgebreide uitsplitsing naar persoonlijke achtergrondkenmerken en tabel 2.8 (pagina 27) naar sector en werkniveau. In deze tabellen vallen ten aanzien van persoonlijke kenmerken op:

- Nederlandse werkenden tot de leeftijd van 50 jaar hebben vaker conflicten over loon en vergoedingen dan werkenden die ouder zijn dan 50 jaar;
- vrouwen hebben vaker conflicten over ziekte, arbeidsvoorwaarden, ongewenst gedrag en werktijden dan mannen;
- naarmate men ouder wordt krijgt men vaker conflicten over (gedwongen) ontslag;
- niet-westerse allochtonen hebben vaker problemen over contract en ongewenst gedrag;
- lager opgeleiden vaker over arbeidsomstandigheden en disciplinaire maatregelen.

En ten aanzien van werkinhoudelijke kenmerken valt op:

- conflicten in de horeca gaan vaak over loon, werktijden en overige arbeidsvoorwaarden;
- in handel en gezondheidszorg gaat het vaker over arbeidsomstandigheden en werktijden;
- hoe hoger het werkniveau, hoe lager de kans op een conflict over ziekte, overige arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en werktijden;
- wanneer het werkniveau lager is, heeft men vaker conflicten over arbeidsomstandigheden.

Tabel 2.2 Top-3 meest voorkomende conflicten rond contract, loon en ziekte Meerdere antwoorden mogelijk

Contract (n=373)	Loon (n=584)	Ziekte (n=267)
1 Eenzijdige wijziging van takenpakket/inhoud van functie (35%)	Inschaling (51%)	Werkgever heeft geen begrip voor ziekte (55%)
2 Overgang naar een andere contractvorm (32%)	Geen loonsverhoging of bonus (40%)	Werkgever geeft geen aangepast werk om te herstellen (27%)
3 Verlengen tijdelijk contract (28%)	Uitbetaling van te weinig loon (16%)	Werkgever volgt de adviezen van de bedrijfsarts niet op (24%)

Tabel 2.3 Top-3 meest voorkomende conflicten rond secundaire arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en ongewenst gedrag Meerdere antwoorden mogelijk

Secundaire arbeidsvoorwaarden (n=258)	Arbeidsomstandigheden (n=224)	Ongewenst gedrag (n=314)
1 Vakantiedagen (36%)	Te hoge werkdruk / te hoge targets (45%)	Pesterij en agressief gedrag door collega's, klanten of leidinggevende(n) (55%)
2 Verwachtingen voor promotie of vast contract niet waargemaakt (12%)	Gevaarlijke arbeidsomstandigheden (22%)	Machtsmisbruik (52%)
3 Problemen rond mijn zwangerschapsverlof/-ouderschapsverlof (12%)	Onvoldoende bescherming gekregen voor het werk wat ik moest doen (21%)	Discriminatie (19%)

Tabel 2.4 Top-3 meest voorkomende conflicten rond disciplinaire maatregelen, verlies van baan en werktijden Meerdere antwoorden mogelijk

Disciplinaire maatregelen (n=63)	Verlies van baan (n=264)	Werktijden (n=419)
1 Anders (53%)	Gedwongen ontslag (41%)	Te veel overwerk, te lang, te snel achter elkaar of te onregelmatig (45%)
2 Onterechte schorsing (26%)	Transitievergoeding (30%)	Er zat een verschil tussen het aantal uren werk in de praktijk en het aantal uren op contract (29%)
3 Onterechte ontzegging tot werk (24%)	Contract niet verlengd (22%)	Gedwongen minder of meer uren te werken dan op contract staat (25%)

Corona en coronamaatregelen hadden vooral impact op werktijden

Er is onderzocht of de coronacrisis een factor is geweest rond arbeidsrechtelijke conflicten. De coronacrisis blijkt impact te hebben gehad op de werktijden. Van alle werkenden met een probleem op het gebied van werktijden zegt 30 procent dat de coronacrisis hier invloed op heeft gehad. De coronacrisis heeft juist weinig impact gehad op loon en vergoedingen. Over het geheel genomen speelde corona bij 17 procent van de conflicten een rol. Dit is niet verrassend aangezien naar conflicten sinds januari 2017 is gevraagd. Er is echter niet naar de start en het einde van het conflict gevraagd, enkel naar de duur van het conflict. Hierdoor is niet te analyseren wat de exacte impact van corona sinds 2020 is geweest.

Naast de coronacrisis speelt ook de **conjunctuur** een belangrijke rol. In sectoren die het economisch moeilijker hebben, ziet men meer arbeidsconflicten, zo blijkt uit de interviews. Daarom zijn arbeidsrechtelijke conflicten ook in zekere zin een momentopname. Arbeidsconflicten komen overal voor, dat is niet gebonden aan een specifieke sector.

Tabel 2.5 Impact coronacrisis op type conflicten (basis: werkende Nederlanders)

	Geen impact corona	Wel impact corona (% een beetje tot zeer veel)	Weet ik niet
Contract	78%	20%	2%
Werktijden	68%	30%*	2%
Loon/vergoeding	88%*	11%	2%
Ziekte	79%	19%	1%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	83%	16%	1%
Arbeidsomstandigheden	72%	25%	4%
Ongewenst gedrag	82%	13%	6%
Disciplinaire maatregelen	73%	15%	12%*
Verlies baan	81%	17%	2%
Totaal	80%	17%	2%

Bij werkenden met een flexcontract komen bijna alle typen problemen vaker voor

Het type conflict uitgesplitst naar contractvorm laat zien dat bij werkenden met een flexcontract niet één of enkele specifieke problemen veel voorkomen bij deze contractvorm, maar bijna alle typen conflicten vaker voorkomen. Vergeleken met mensen met een vast contract gaan conflicten significant vaker om het contract (19%), het verlies van de baan (17%), ziekte (14%), arbeidsomstandigheden (14%) en disciplinaire maatregelen (5%). Ook een conflict over loon komt bij een op de vijf (21%) voor, maar deze is niet significant hoger dan bij de andere contractvormen. Bij mensen met een tijdelijk contract zien we dat 19 procent een conflict had over loon en dat conflicten over het contract significant vaker voorkomen evenals conflicten over het verliezen van de baan (beiden 13%). Bij werkenden met een vast contract gaan de conflicten het vaakst over loon (15%), werktijden (10%) en het contract (8%). Bij ZZP'ers zien we conflicten over betaling (15%) ook het vaakst voorkomen.

Tabel 2.6 Type conflict naar type contract (basis: Nederlandse werkenden) Meerdere antwoorden mogelijk

	Vast contract (n=4.373)	Tijdelijk contract (n=760)	Flexcontract (n=218)	ZZP / opdracht- overeenkomst (n=404)
Contract	8%	13%*	19%*	8%
Loon/vergoeding	15%	19%	21%	15%
Ziekte	7%	9%	14%*	6%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	7%	8%	11%	2%
Arbeidsomstandigheden	5%	6%	14%*	4%
Ongewenst gedrag	7%	10%	9%	6%
Disciplinaire maatregelen	2%	2%	5%*	2%
Verlies baan	4%	13%*	17%*	8%
Werktijden	10%	13%	15%	9%

Tabel 2.7 Type arbeidsrechtelijke conflicten naar achtergrondkenmerken

	Contract	Loon	Ziekte	Overige arbeidsvoorwaarden	Arbeidsomstandigheden	Ongewenst gedrag	Disciplinaire maatregelen	Verlies van baan	Werktijden	Totaal conflicten (> 1)
Geslacht										
Man	8%	15%	6%	6%	6%	6%	3%*	6%	9%	33%
Vrouw	9%	17%	9%*	7%*	5%	9%*	1%	6%	11%*	38%*
Leeftijd										
16-34 jaar	10%	18%*	7%	7%	6%	8%	1%	4%	12%	37%*
35-49 jaar	9%	18%*	9%	8%	5%	8%	2%	6%	11%	36%*
50-64 jaar	8%	12%	7%	6%	6%	7%	3%	8%*	9%	33%
65+	10%	9%	4%	3%	2%	3%	3%	7%	5%	29%
Opleiding										
Laag	8%	15%	8%*	8%*	10%*	8%	4%*	6%	13%*	33%
Middelbaar	9%	16%	9%*	7%*	6%	8%	2%	7%	12%*	36%
Hoog	9%	17%	6%	6%	4%	7%	1%	6%	8%	35%
Achtergrond										
Nederlands	9%	16%	7%	7%	6%	7%	2%	6%	10%	35%
Westers	8%	17%	9%	6%	7%*	7%	2%	6%	11%	35%
Niet- Westers	11%*	15%	8%	6%	3%	10%*	2%	6%	9%	35%

Tabel 2.8 Type arbeidsrechtelijke conflicten naar sector en werkniveau

	Contract	Loon	Ziekte	Overige arbeidsvoorwaarden	Arbeidsomstandigheden	Ongewenst gedrag	Disciplinaire maatregelen	Verlies van baan	Werktijden
Sector									
Landbouw of delfstofwinning	6%	6%	6%	2%	6%	10%	6%	6%	3%
Industrie	10%	15%	6%	8%	8%*	9%	5%	5%	10%
Energie/waterwinning	16%	22%	12%	13%	8%	11%	2%	5%	12%
Bouwnijverheid	4%	14%	6%	3%	6%	6%	1%	8%	7%
Handel	10%	17%	9%	11%	6%	7%	2%	8%	15%
Horeca	14%	30%*	11%	21%*	10%*	13%	1%	11%	23%*
Vervoer	6%	17%	8%	7%	9%*	7%	1%	7%	11%
Financiële instellingen	7%	12%	4%	6%	1%	7%	0%	3%	5%
Zakelijke dienstverlening	8%	15%	4%	6%	2%	5%	1%	6%	7%
Openbaar bestuur	9%	15%	9%	4%	3%	9%	2%	5%	6%
Onderwijs	11%	17%	5%	5%	5%	7%	2%	5%	10%
Gezondheid en welzijnszorg	9%	15%	9%	9%	7%*	9%	1%	5%	13%*
Cultuur, sport en recreatie	12%	21%	10%	4%	4%	2%	1%	9%	14%
Ideële organisaties	8%	23%	6%	2%	2%	13%	0%	6%	8%
Werkniveau									
Hoger	9%	17%	4%*	4%*	3%*	7%	1%	6%	6%
Middelbaar	8%	17%	9%	7%	6%	9%	2%	6%	12%*
Hoofdarbeid	10%	15%	8%	8%	6%	7%	2%	5%	9%
Handarbeid	11%	14%	8%	8%	9%*	9%	4%	9%	17%*

2.2 Kenmerken die samenhangen met het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen

Toelichting op twee modellen en statistische analyse

Tabel 2.9 toont de resultaten van statistische modellen die analyseren welke kenmerken van het werk en van werkenden samenhangen met het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen. Binnen elk model wordt onderscheid gemaakt tussen (a) of iemand (minimaal) een arbeidsrechtelijk probleem heeft ervaren (ja of nee), en (b) het *aantal* problemen dat een persoon heeft ervaren (gegeven dat hij of zij minimaal één probleem heeft ervaren), en wordt voor elk van deze uitkomsten gekeken welke kenmerken ermee samenhangen.

In model 1 zijn alleen de kenmerken van het werk (sector, contractduur, contractomvang en contracttype⁴) als voorspellers meegenomen. In model 2 zijn zowel kenmerken van het werk als kenmerken van de werkende als voorspellers meegenomen.

Door de resultaten van de twee modellen met elkaar te vergelijken wordt inzicht verkregen in de mate waarin verschillen in ervaren problemen afhankelijk van kenmerken van het werk (bijv. verschillen in ervaren problemen tussen sectoren) worden *verklaard* door verschillen in kenmerken van werkenden (bijv. verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, etc.).

We beschrijven de (significante) verschillen die blijven *bestaan* wanneer gecontroleerd wordt op verschillen in achtergrondkenmerken van werkenden, zoals leeftijd, geslacht, opleiding, etc. (d.w.z. de resultaten van model 2).⁵

⁴ Voordat de modellen geschat werden is gekeken naar de correlaties tussen de onafhankelijke variabelen. Het type beroep – handarbeid, hoofdarbeid (middelbaar) en hoofdarbeid (hoger) – hangt sterk samen met leeftijd, opleiding en inkomen en is om die reden niet als voorspeller in het model meegenomen. De nabijheid van het pensioen is niet meegenomen als voorspeller vanwege de sterke correlatie met leeftijd.

⁵ De modellen zijn geschat op complete data van respectievelijk 5.876 (model 1) en 5.768 (model 2) werkenden. 120 respondenten hebben ontbrekende data (“weet ik niet/wil ik niet zeggen”) op de variabele contractduur.

Naast sector en type contract hangt ook contractomvang samen met het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen

Het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen hangt samen met de **sector** waarin men werkzaam is, de **contractomvang** en het **type contract** (vast versus tijdelijk/flexibel)⁶. Vergeleken met mensen die werkzaam zijn in de gezondheids- en welzijnszorg (de referentiesector), hebben werkenden binnen de financiële of zakelijke dienstverlening een kleinere kans op het ervaren van een arbeidsrechtelijk probleem en ervaren zij gemiddeld ook significant minder problemen. In de horeca ervaren juist relatief veel werkenden een arbeidsrechtelijk probleem, maar ligt het aantal arbeidsrechtelijke problemen per persoon gemiddeld wel lager dan in de gezondheids- en welzijnszorg. Werkenden met een **tijdelijk contract** hebben een grotere kans op het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen dan werkenden met een vast contract. Ook bij een grotere **contractomvang** stijgt de kans dat men een probleem ervaart: mensen met een contract van 32 uur of meer hebben een significant grotere kans op het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen dan mensen met een contract van minder dan 12 uur.⁷

Hoger opgeleiden, vrouwen, laaggeletterden en werkenden met minder goede gezondheid hebben hogere kans op arbeidsrechtelijke problemen

Of men een arbeidsrechtelijk probleem ervaart is ook afhankelijk van sociaal-demografische kenmerken, namelijk van **geslacht** en **opleidingsniveau**. Vrouwen hebben een hogere kans dat zij een probleem ervaren dan mannen. De kans dat een probleem wordt ervaren is daarnaast significant hoger voor middelhoog en hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden, maar het gemiddeld aantal problemen per persoon is juist significant hoger onder lager (versus hoger) opgeleiden. Het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen hangt verder samen met **gezondheid** en **geletterdheid**. Een minder goede lichamelijke of geestelijke gezondheid gaat samen met een grotere kans op het ervaren van een arbeidsrechtelijk probleem en *meer* problemen. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de causaliteit hier twee richtingen in kan gaan. Een slechtere gezondheid kan ook een *gevolg* zijn van het ervaren van problemen. Ten slotte hebben lager geletterde werkenden ook een hogere kans op het ervaren van een arbeidsrechtelijk probleem, en ervaren zij ook meer problemen dan geletterde werkenden.

⁶ Het effect van contractomvang is marginaal significant ($\chi^2(2) = 5,49$; $p = 0,06$).

⁷ Dit verschil is significant ($\chi^2(1) = 4,92$; $p < 0,05$).

Toelichting tabel 2.9 (volgende bladzijde)

Odds ratio (OR): “Odds” representeren de kans dat een bepaalde gebeurtenis – zoals het ervaren van een arbeidsrechtelijk conflict – voorkomt ten opzichte van de kans dat dit niet gebeurt. Als de OR precies 1 is, betekent dit dat geen verband is tussen het kenmerk en de kans dat een arbeidsrechtelijk conflict voorkomt. Bij een OR groter dan 1 is er sprake van een positief verband (een grotere kans op een arbeidsrechtelijk conflict). Bij een OR kleiner dan 1 is er sprake van een negatief verband (een kleinere kans op een arbeidsrechtelijk conflict).

Significantie: De statistische significantie van odds ratio's wordt weergegeven met een of meer asterisken (*). Een gevonden verband is statistisch significant als de kans dat het puur op toeval berust (zeer) klein is. Hoe meer asterisken, des te kleiner de kans dat het verband een toevallig verband is. Een dakje (^) impliceert een marginaal significant (indicatief) verband.

Tabel 2.9 Kenmerken die samenhangen met het ervaren van arbeidsrechtelijke problemen

Voorspellers	Model 1				Model 2			
	Kans dat (min.) een probleem is ervaren		Aantal ervaren problemen		Kans dat (min.) een probleem is ervaren		Aantal ervaren problemen	
	Odds ratio	Sig.	Coëff.	Sig.	Odds ratio	Sig.	Coëff.	Sig.
Sector								
Gezondheid en welzijnszorg	1,00		(ref)		1,00		(ref)	
Handel	1,02		-0,039		1,08		-0,065	
Dienstverlening (fin./zak.)	0,71	***	-0,234	**	0,74	**	-0,203	**
Openbaar bestuur	0,84		-0,157	*	0,86		-0,115	
Landbouw en milieu	0,80		0,074		0,87		-0,010	
Onderwijs	0,86		-0,182	*	0,90		-0,118	
Industrie en bouwnijverheid	0,88		-0,100		0,98		-0,092	
Horeca	2,13	**	-0,179		2,16	**	-0,303	*
Cultuur, sport en recreatie	0,93		-0,110		0,92		-0,254	*
Vervoer	0,94		0,290	*	1,09		0,100	
Anders	0,80	*	-0,144	Λ	0,86		-0,147	Λ
Contractduur (in jaren)	0,99	*	0,006	**	1,00		0,003	
Contractomvang								
Minder dan 12 uur	0,69	Λ	-0,194		0,68	Λ	-0,234	
12 tot 32 uur	1,00		(ref)		1,00		(ref)	
32 uur of meer	0,99		0,033		1,11		0,040	
Contracttype								
Vast	1,00		(ref)		1,00		(ref)	
Tijdelijk/flex	1,42	***	0,049		1,41	***	0,038	
Anders	0,96		0,067		0,99		-0,011	
Kenmerken van de werkende								
Geslacht								
Man					1,00		(ref)	
Vrouw					1,16	*	-0,060	
Leeftijd								
16-34 jaar					1,00		(ref)	
35-49 jaar					1,10		-0,013	
50-64 jaar					1,08		0,043	
65+					1,10		0,068	
Opleidingsniveau								
Laag					1,00		(ref)	
Middelhoog					1,47	**	-0,155	
Hoog					1,58	**	-0,253	*
Netto maandinkomen								
€2000 of minder					1,00		(ref)	
€2001 - €3500					0,92		-0,073	
meer dan €3500					0,88		-0,039	
onbekend					0,71	*	0,248	*

Gezinssituatie				
Alleenstaande	1,00		(ref)	
Samenwonend (geen kind)	1,08		-0,082	
Samenwonend met kind(eren)	0,99		-0,096	^
Alleenstaande met kind(eren)	1,21		-0,058	
Anders	1,04		0,059	
Migratieachtergrond				
Nederlands	1,00		(ref)	
Westers	0,84	^	0,101	
Niet-westers	0,88		-0,059	
Gezondheid⁸				
Lichamelijk	0,89	**	-0,084	**
Geestelijk	0,75	***	-0,098	**
Geletterdheid	0,82	*	-0,191	**

*** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$, * $p < 0,05$, ^ $p < 0,10$.

2.3 Kenmerken die samenhangen met specifieke typen arbeidsrechtelijke problemen

In vervolganalyses is gekeken naar specifieke typen arbeidsrechtelijke problemen en de kenmerken die daarmee samenhangen. In alle analyses zijn zowel kenmerken van het werk als kenmerken van de werkende als voorspellers meegenomen. Tabel 2.10 geeft de modelresultaten weer.⁹ We beschrijven hieronder eerst de algemene patronen en vervolgens de significante resultaten per type conflict.

Laaggeletterden en mensen met een minder goede gezondheid hebben een grotere kans op bijna alle typen conflicten

Het vorige hoofdstuk liet al zien dat werknemers met tijdelijke en flexcontracten vaker arbeidsrechtelijke conflicten kennen. Met name conflicten over het verlies van baan, contracten en ziekte komen vaker voor bij werkenden met dergelijke contracten. Voor alle soorten conflicten hangt de kans op het ervaren ervan negatief samen met de **geestelijke gezondheid** van de werkende. Veel soorten arbeidsrechtelijke problemen hangen ook negatief samen met de **lichamelijke gezondheid**. Bij conflicten over ziekte is de samenhang met (lichamelijke en geestelijke) gezondheid het sterkst, maar ook conflicten over ongewenst gedrag, arbeidsomstandigheden, werktijden en contracten komen vaker voor bij mensen met een slechtere lichamelijke gezondheid. Ook zien we dat bijna alle typen conflicten negatief samenhangen met **geletterdheid**: lager geletterden hebben een grotere kans een probleem te ervaren dan hoger geletterden.

⁸ Gezondheid ("Hoe beoordeelt u uw eigen lichamelijke en geestelijke gezondheid?") gemeten op een schaal van (1) heel slecht tot (5) heel goed. Geletterdheid ("Hoe vaak hebt u hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folder of andere teksten?") gemeten met antwoordopties nooit (score 4), soms (3), vaak (2), heel vaak (1) en ik begrijp de vraag niet (0).

⁹ De modellen zijn geschat op complete data van 5.768 werkenden.

Migratieachtergrond en gezinssituatie hebben geen invloed op type arbeidsrechtelijke conflicten

Of men een (bepaald type) conflict ervaart lijkt niet (sterk) afhankelijk van de gezinssituatie en migratieachtergrond van de werkende (let op: migratieachtergrond betekent niet dat het hier om arbeidsmigranten gaat). De modelresultaten laten enkel zien dat samenwonende werkenden met kinderen een kleinere kans hebben op het ervaren van conflicten over ongewenst gedrag dan alleenstaanden, en dat niet-westerse allochtonen een kleinere kans hebben op het ervaren van conflicten over arbeidsomstandigheden dan autochtonen. Andere verschillen zijn niet significant.

Achtergrondkenmerken per type arbeidsrechtelijk conflict

De invloed van factoren als de sector, contractduur, contractomvang, geslacht, leeftijd, en het opleidings- en inkomensniveau is erg afhankelijk van het specifieke type arbeidsconflict.

- Als het gaat om **conflicten over het contract** springt geen enkele sector er echt uit. Wel komt dit type conflict significant vaker voor bij tijdelijke en flexcontracten dan bij vaste contracten. De kans op een conflict over het contract neemt iets af naarmate men langer werkzaam is in de (huidige of laatste) functie, en komt ook minder vaak voor bij contracten van kleine omvang (<12 uur). Dit type conflict hangt positief samen met leeftijd en opleidingsniveau: vooral 65-plussers en hoog opgeleiden hebben conflicten over het contract. Het hangt negatief samen met het inkomensniveau: werkenden met een netto maandinkomen hoger dan € 2000 hebben een kleinere kans op conflicten over het contract dan werkenden met een lager maandinkomen (bij een gelijk opleidingsniveau, contractomvang, etc.).
- **Conflicten over loon of vergoedingen** komen relatief vaak voor in de horeca. Dit type conflict komt ook vaker voor naarmate de contractomvang toeneemt. De kans op het ervaren van conflicten over loon of vergoedingen is het hoogst binnen de jongste groep werkenden (16-34 jaar) en daalt naarmate leeftijd toeneemt.
- Vergeleken met de gezondheids- en welzijnzorg, horeca en handel komen **conflicten over werktijden** minder vaak voor binnen de financiële en zakelijke dienstverlening en het openbaar bestuur. Dit type conflict komt vaker voor bij een contractomvang van 32 uur of meer dan bij een kleinere contractomvang. Ook hangt het ervaren van dit type conflict negatief samen met het inkomensniveau: werkenden met een lager netto maandinkomen hebben een grotere kans op een conflict over werktijden dan werkenden met een hoger inkomen.
- Middelhoog opgeleiden hebben een hogere kans op het ervaren van een **conflict over ziekte** dan hoger en lager opgeleiden. Ook komen conflicten over ziekte significant vaker voor bij vrouwen (versus mannen) en bij werkenden met een tijdelijk (versus vast) contract. In de financiële en zakelijke dienstverlening komt dit type conflict relatief weinig voor.
- De kans op **conflicten over arbeidsvoorwaarden** hangt af van kenmerken van het werk. Dit soort conflict komt het vaakst voor in de horeca en relatief weinig in de cultuur, sport en recreatiesector en het openbaar bestuur. Het ervaren van dit type conflict hangt samen met de contractduur en het type contract. Mensen die langer werken in hun (huidige of laatste) functie hebben een grotere kans op dit type conflict. Dit soort conflict komt iets vaker voor bij tijdelijke dan bij vaste contracten. Bij andere soorten contracten – hieronder vallen uitzend-, detacherings-, opdracht- en oproepovereenkomsten – is de kans op conflicten over arbeidsvoorwaarden relatief klein. Dit type arbeidsconflict lijkt verder het meest algemeen voorkomend; het hangt niet significant samen met specifieke achtergrondkenmerken van werkenden.

- **Conflicten over arbeidsomstandigheden** komen relatief vaak voor in de horeca, het vervoer en de gezondheids- en welzijnszorg, en relatief weinig in de financiële en zakelijke dienstverlening, cultuur, sport en recreatie, het openbaar bestuur en de handel. Net als bij conflicten over arbeidsvoorwaarden hangt de kans op dit type conflict positief samen met de duur van het (huidige of laatste) contract. Het komt bovendien vaker voor bij contracten met een omvang van 12 uur of meer dan bij kleinere contracten (<12 uur). Wat betreft de achtergrondkenmerken van werkenden zien we dat 65-plussers een veel kleinere kans hebben op dit soort conflict dan andere leeftijdsgroepen. De kans op dit type conflict neemt ook af naarmate het inkomen toeneemt. Tot slot is de kans dat dit soort conflict wordt ervaren significant kleiner onder niet-westerse allochtonen dan onder autochtonen.
- Vrouwen hebben een significant grotere kans een **conflict over ongewenst gedrag** te ervaren dan mannen. De kans op dit soort conflict stijgt ook naarmate het inkomen toeneemt: werkenden die meer dan € 3.500 netto per maand verdienen hebben grotere kans op een conflict over ongewenst gedrag dan werkenden die maandelijks € 2.000 of minder verdienen. Conflicten over ongewenst gedrag zijn niet sterk afhankelijk van kenmerken van het werk. Wanneer we de achtergrondkenmerken van werkenden (leeftijd, geslacht, etc.) gelijk houden, zien we enkel dat dit soort conflict relatief weinig voorkomt in cultuur, sport en recreatie en de financiële en zakelijke dienstverlening.
- Werkenden met een contractomvang van 32 uur of meer hebben een grotere kans op het ervaren van een **conflict over disciplinaire maatregelen** dan werkenden met een kleinere contractomvang. Dit type probleem komt bovendien substantieel vaker voor bij mannen dan bij vrouwen, en vaker bij ouderen dan bij jongeren.
- De kans op een **conflict over het verlies van baan** hangt sterk samen met leeftijd: werkenden van 50 jaar of ouder hebben een grotere kans te maken te krijgen met dit type conflict dan 35-49-jarigen, die op hun beurt een grotere kans hebben op dit type conflict dan 16-34-jarigen. Ook is de kans op dit type conflict groter bij tijdelijke (versus vaste) contracten en onder middelhoog en hoger (versus lager) opgeleiden. Conflicten over het verlies van baan komen het vaakst voor in het vervoer en de handel.

Tabel 2.10a. Kenmerken die samenhangen met het ervaren van specifieke typen problemen

Voorspellers	Kans dat (min.) een probleem is ervaren met betrekking tot ...									
	contract		loon/ vergoedingen		werktijden		ziekte		arbeids- voorwaarden	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
Sector										
Gezondheid en welzijnszorg	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
Handel	0,98		1,16		1,11		0,88		1,19	
Finan./zakelijke dienstverlening	0,80		0,77	^	0,53	***	0,55	**	0,72	^
Openbaar bestuur	0,91		0,94		0,55	**	0,94		0,48	**
Landbouw en milieu	0,95		0,86		0,57		1,39		0,79	
Onderwijs	1,04		1,02		1,02		0,72		0,65	^
Industrie en bouwnijverheid	0,98		1,08		0,77		0,87		0,75	
Horeca	0,87		1,96	*	1,17		0,57		1,91	^
Cultuur, sport en recreatie	1,21		1,29		0,86		0,94		0,34	*
Vervoer	0,84		1,12		0,94		1,25		0,82	
Anders	0,85		1,06		0,69	*	0,77		0,55	**
Contractduur (in jaren)	0,98	**	1,00		1,00		1,00		1,01	*
Contractomvang										
Minder dan 12 uur	0,46	^	0,26	**	0,89		0,59		1,15	
12 tot 32 uur	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
32 uur of meer	1,06		1,44	**	1,38	*	1,04		0,94	
Contracttype										
Vast	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
Tijdelijk/flex	1,57	**	1,07		1,25		1,41	*	1,37	^
Anders	1,15		1,05		1,04		0,94		0,46	**
Kenmerken van de werkende										
Geslacht										
Man	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
Vrouw	1,05		1,12		1,08		1,44	**	0,86	
Leeftijd										
16-34 jaar	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
35-49 jaar	0,97		0,95		0,97		1,31	^	1,00	
50-64 jaar	1,16		0,76	*	0,77	^	1,17		0,83	
65+	1,86	**	0,75		0,64	^	0,98		0,59	^
Opleidingsniveau										
Laag	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
Middelhoog	1,38		1,11		1,27		1,95	**	1,27	
Hoog	1,62	*	1,23		0,84		1,47		1,22	
Netto maandinkomen										
€2000 of minder	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00	
€2001-€3500	0,76	*	0,88		0,73	*	0,90		0,82	
meer dan €3500	0,73	^	0,93		0,51	**	0,86		0,67	^
onbekend	0,51	*	0,75		0,66	^	1,00		1,09	

Gezinssituatie									
Alleenstaande	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00
Samenwonend zonder kind(eren)	0,99		1,02		1,13		0,86		1,15
Samenwonend met kind(eren)	0,97		1,00		0,95		0,85		1,08
Alleenstaande met kind(eren)	1,02		1,27		1,37		1,00		1,04
Anders	0,93		0,86		1,30		0,76		1,42
Migratieachtergrond									
Nederlands	1,00		1,00		1,00		1,00		1,00
Westers	0,94		0,89		1,05		1,01		0,73 ^Λ
Niet-westers	1,20		0,85		0,81		0,92		0,81
Gezondheid¹⁰									
Lichamelijk	0,84	**	0,97		0,84	*	0,60	***	0,89
Geestelijk	0,80	**	0,77	***	0,75	***	0,63	***	0,80 **
Geletterdheid	0,84		0,74	**	0,73	**	0,75	*	0,60 ***

Tabel 2.10b. Kenmerken die samenhangen met het ervaren van specifieke typen problemen

Voorspellers	Kans dat (min.) een probleem is ervaren (0-1) met betrekking tot ...							
	arbeids-omstandigheden		ongewenst gedrag		disciplinaire maatregelen		verlies van baan	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
Sector								
Gezondheid en welzijnszorg	1,00		1,00		1,00		1,00	
Handel	0,55	*	0,89		1,06		1,66	*
Finan./zakelijke dienstverlening	0,25	***	0,62	*	0,44	*	1,10	
Openbaar bestuur	0,42	**	1,07		0,98		0,94	
Landbouw en milieu	0,84		1,05		1,21		1,24	
Onderwijs	0,73		0,73		0,78		0,76	
Industrie en bouwnijverheid	0,71		0,97		0,82		1,21	
Horeca	1,28		0,57		0,54		1,85	
Cultuur, sport en recreatie	0,37	*	0,32	*	0,40		1,25	
Vervoer	1,04		0,95		0,64		1,71	^Λ
Anders	0,56	**	0,78		0,78		1,25	
Contractduur (in jaren)	1,02	*	1,01		1,01		0,97	***
Contractomvang								
Minder dan 12 uur	0,14	*	1,00		0,50		1,00	
12 tot 32 uur	1,00		0,37		1,00		1,11	
32 uur of meer	1,18		1,04		1,84	*	0,91	

¹⁰ Gezondheid ("Hoe beoordeelt u uw eigen lichamelijke en geestelijke gezondheid?") gemeten op een schaal van (1) heel slecht tot (5) heel goed. Geletterdheid ("Hoe vaak hebt u hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folder of andere teksten?") gemeten met antwoordopties nooit (score 4), soms (3), vaak (2), heel vaak (1) en ik begrijp de vraag niet (0).

Contracttype							
Vast	1,00		1,00		1,00		1,00
Tijdelijk/flex	1,26		1,18		1,16		3,07 ***
Anders	1,02		0,89		1,73 ^		1,41 *
Kenmerken van de werkende							
Geslacht							
Man	1,00		1,00		1,00		1,00
Vrouw	0,84		1,71 ***		0,51 **		0,83
Leeftijd							
16-34 jaar	1,00		1,00		1,00		1,00
35-49 jaar	1,08		1,11		1,78		2,88 ***
50-64 jaar	1,03		0,97		2,75 **		5,11 ***
65+	0,39 *		0,72		3,71 **		5,09 ***
Opleidingsniveau							
Laag	1,00		1,00		1,00		1,00
Middelhoog	0,92		1,28		1,03		1,69 *
Hoog	0,88		1,35		0,84		1,91 *
Netto maandinkomen							
€2000 of minder	1,00		1,00		1,00		1,00
€2001-€3500	0,66 *		1,13		1,04		0,88
meer dan €3500	0,53 *		1,57 *		0,78		0,82
onbekend	1,01		1,38		1,14		0,90
Gezinssituatie							
Alleenstaande	1,00		1,00		1,00		1,00
Samenwonend zonder kind(eren)	1,02		0,88		0,88		1,06
Samenwonend met kind(eren)	0,95		0,68 **		0,89		0,94
Alleenstaande met kind(eren)	0,63		1,31		1,25		1,11
Anders	1,58		0,90		1,80		1,72 ^
Migratieachtergrond							
Nederlands	1,00		1,00		1,00		1,00
Westers	1,13		0,91		0,60		0,95
Niet-westers	0,41 *		1,24		0,91		0,68
Gezondheid							
Lichamelijk	0,77 **		0,74 ***		0,83		0,96
Geestelijk	0,80 *		0,77 **		0,77 ^		0,76 **
Geletterdheid							
	0,67 **		0,72 **		0,61 **		0,80

*** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$, * $p < 0,05$, ^ $p < 0,10$.



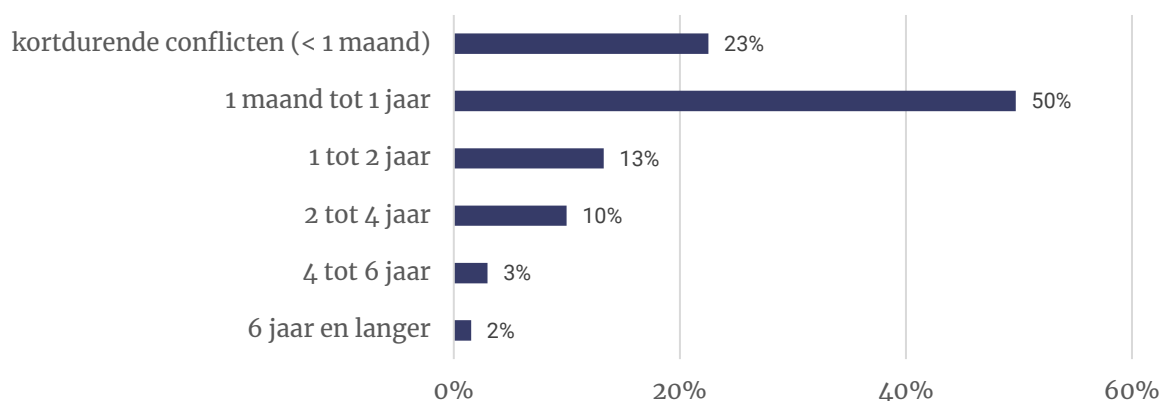
2.4 Aard en impact van de conflicten

In hoofdstuk 2.1 zijn uitspraken gedaan over alle conflicten die werkende Nederlanders in de afgelopen vijf jaren meegemaakt hebben. In de vragenlijst konden respondenten vervolgens de aard en impact van deze conflicten duiden. Hierbij is gekozen om alleen te vragen naar het **laatste conflict** dat de werkende had. Dit om de invulduur van de vragenlijst te beperken tot maximaal 30 minuten. Bovendien is het waarschijnlijker dat een respondent een laatste conflict nog het beste heeft onthouden en is er geen overschatting van de problematiek omdat niet per se naar het zwaarste of meest impactvolle conflict is gevraagd.

Driekwart van de arbeidsrechtelijke conflicten duren korter dan één jaar

Van de Nederlandse werkenden die aangeven dat de conflictsituatie inmiddels is afgerond (succesvol dan wel niet succesvol) duurde 73 procent van deze conflicten niet langer dan één jaar. Bij een kwart (23%) ging het om een kortdurend conflict met maximaal een maand doorlooptijd. De helft van de conflicten (50%) zijn conflicten die tussen 1 maand en 1 jaar duren. De looptijd van conflicten loopt daarna af. Ongeveer een op de zeven (13%) had een conflict dat tussen de 1 en 2 jaar duurde, een op de tien een conflict tussen de 2 en 4 jaar. Langdurige conflicten, zoals 4 tot 6 jaar (3%) of 6 jaar en langer (2%), komen veel minder vaak voor.

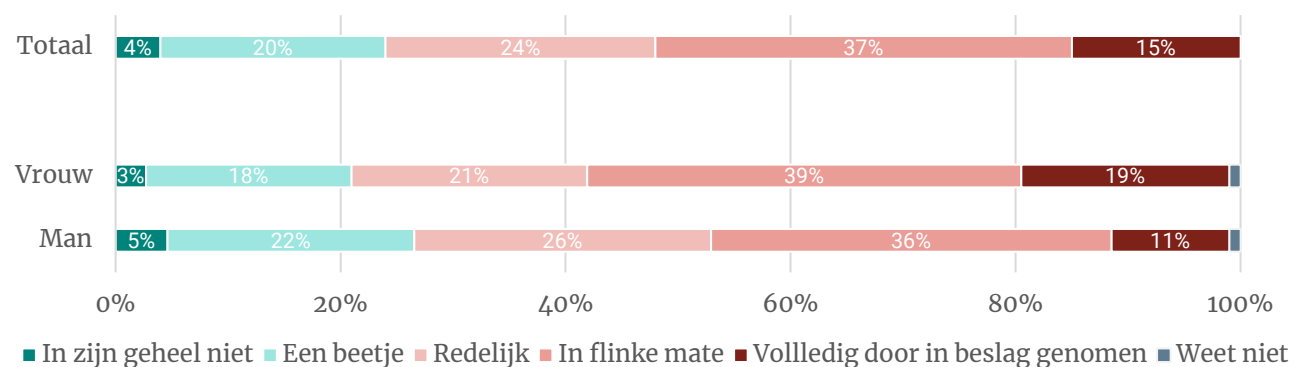
Figuur 2.4 Duur van de arbeidsrechtelijke conflicten (basis: Nederlandse werkenden met een afgerond conflict, n=1.243)



Vrouwen ervaren een grotere impact van het arbeidsrechtelijke conflict dan mannen

Gekeken naar de impact van het arbeidsrechtelijke conflict op de werkende, zegt driekwart dat het conflict een redelijke tot zeer grote impact op henzelf had. Zo zegt 24 procent dat het conflict een redelijk grote impact had, 37 procent het conflict hen in flinke mate bezig hield en 15 procent zegt er volledig door in beslag te worden genomen. Conflicten die grote impact hebben op Nederlandse werkenden zijn ziekte, disciplinaire maatregelen, ongewenst gedrag en verlies van de baan. Conflicten die relatief minder impact hebben (gehad), gaan vaker over loon en secundaire arbeidsvoorwaarden. Opvallend is dat vrouwen vaker aangeven volledig in beslag te worden genomen door het probleem. Dit wordt mogelijk veroorzaakt door het gegeven dat vrouwen vaker te maken krijgen met conflicten op het gebied van ziekte en ongewenst gedrag.

Figuur 2.5 Impact van het conflict op de werkende (basis: Nederlandse werkenden met een arbeidsconflict, n=2.080)



Tabel 2.11 Impact naar type probleem

	Niet tot een beetje	Redelijk	In flinke mate	Volledig door in beslag genomen	Weet niet
Contract	17%	23%	41%	17%	1%
Werktijden	24%*	26%	37%	13%	0%
Loon/vergoeding	30%*	28%	36%	6%	1%
Ziekte	14%	15%	39%	31%*	1%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	30%*	25%	31%	13%	1%
Arbeidsomstandigheden	20%	24%	36%	20%	0%
Ongewenst gedrag	11%	13%	46%*	30%*	0%
Disciplinaire maatregelen	14%	14%	26%	46%*	0%
Verlies baan	9%	16%	45%	29%*	0%

Voor de helft is het heel erg belangrijk om het conflict op te lossen

Een ruime meerderheid (83%) van de Nederlandse werkenden vindt het redelijk tot heel erg belangrijk dat het conflict wordt opgelost. Slechts 3 procent zegt dat zij het zelf helemaal niet belangrijk vinden dat het conflict wordt opgelost. In de ogen van de werknemers lijken werkgevers dit minder belangrijk te vinden. Een op de drie zegt dat de werkgever het helemaal niet belangrijk vond om het conflict op te lossen. Een kwart (24%) zegt dat de werkgever het een beetje belangrijk vond, 20 procent zegt dat de werkgever het redelijk belangrijk vond en 14 procent heel erg. Voor werknemers zijn met name conflicten rond ziekte (62%) en ongewenst gedrag (66%) heel belangrijk om op te lossen.

Tabel 2.12 Belang voor werknemers om conflict op te lossen (basis: Nederlandse werkenden)

	Helemaal niet belangrijk	Een beetje belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel erg belangrijk	Weet ik niet
Voor werknemer zelf (n=2.104)	3%	11%	30%	53%	2%
Voor werkgever (volgens werknemer) (n=2.104)	33%	24%	20%	14%	8%

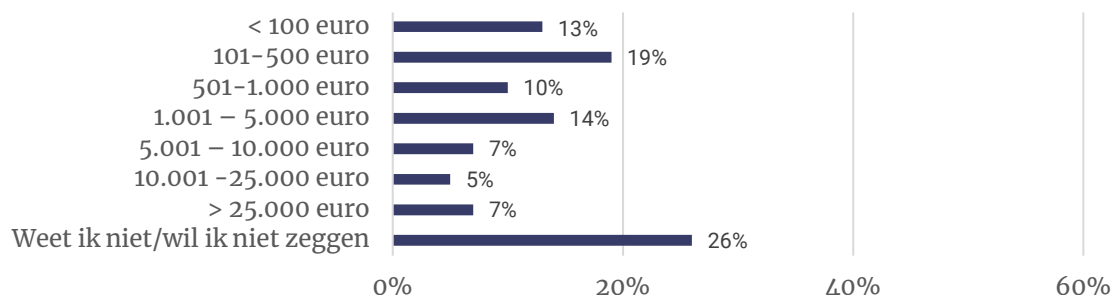
Tabel 2.13 Belang oplossen conflict voor werknemers naar type en achtergrond

	Helemaal niet belangrijk	Een beetje belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel erg belangrijk	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Type conflict					
Contract	3%	12%	29%	54%	2%
Werktijden	3%	11%	35%	49%	2%
Loon	2%	11%	33%	53%	1%
Ziekte	3%	5%	27%	62%*	3%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	3%	10%	33%	51%	3%
Arbeidsomstandigheden	3%	10%	28%	56%	3%
Ongewenst gedrag	5%	5%	22%	66%*	3%
Disciplinaire maatregelen	9%	10%	24%	54%	4%
Verlies van baan	7%	9%	24%	57%	4%
Achtergrond					
Nederlands	2%	11%	31%	54%	2%
Westers	2%	12%	31%	51%	3%
Niet-westers	8%	8%	30%	52%	2%

Financiële waarde van het conflict verschilt per type conflict

Er is geen duidelijke lijn te zien voor wat betreft de financiële impact van arbeidsrechtelijke conflicten. Meer dan de helft van de conflicten (56%) gaat om bedragen lager dan € 5.000,-. Een kwart van de Nederlandse werkenden weet het niet. Bij de rest (19%) gaat het om bedragen van meer dan € 5.000,-. Bij 7 procent van de conflicten gaat het om grote(re) bedragen van meer dan € 25.000,-. Uitgesplitst naar type conflict valt op dat het bij conflicten om loon of vergoedingen en secundaire arbeidsvoorwaarden vaker om relatief kleinere bedragen gaat (tot € 1.000,-) en bij disciplinaire maatregelen en verlies van de baan vaak om grotere bedragen (meer dan € 10.000,-). Andere kenmerken die opvallen: bij mannen gaat het vaak om grotere bedragen (€ 10.000,- of meer) dan bij vrouwen; conflicten bij jongeren tot 34 jaar gaan vaker om kleinere bedragen (tot € 100,-), naarmate men ouder wordt worden de bedragen ook hoger en hoe hoger het werkniveau, hoe hoger de gemiddelde bedragen. Andersom geldt: hoe lager het opleidingsniveau, hoe lager de bedragen.

Figuur 2.6 Financiële waarde van het arbeidsrechtelijke conflict (basis: Nederlandse werkenden, n=1.886)



Tabel 2.14 Waarde van conflicten naar achtergrondkenmerken (basis: Nederlandse werkenden)

	< €100	€101- €500	€501- €1.000	€1.001 – €5.000	€5.001 – €10.000	€10.001 – €25.000	> €25.000	Weet niet
Type conflict								
Contract	6%	17%	12%	17%	10%	8%	10%	20%
Werktijden	16%	14%	10%	14%	3%	2%	3%	37%
Loon	9%	36%*	14%	15%	9%	3%	3%	10%
Ziekte	11%	8%	9%	16%	11%	5%	8%	32%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	11%	22%*	16%*	15%	7%	2%	7%	20%
Arbeidsomstandigheden	13%	9%	5%	10%	9%	7%	5%	42%
Ongewenst gedrag	15%	4%	4%	13%	9%	5%	11%	39%
Disciplinaire maatregelen	13%	5%	7%	11%	5%	18%*	14%	27%
Verlies van baan	3%	5%	7%	14%	13%	11%	26%*	23%
Geslacht								
Man	12%	19%	9%	14%	8%	6%*	9%*	21%
Vrouw	13%	19%	11%	13%	6%	3%	4%	30%
Leeftijd								
16-34 jaar	17%*	23%	11%	15%	8%	3%	4%	20%
35-49 jaar	11%	18%	10%	14%	8%	4%	6%	28%
50-64 jaar	10%	16%	11%	12%	5%	6%	11%*	28%
65+	7%	12%	9%	17%	8%	10%	14%*	24%
Niveau werk								
Hoger	9%	16%	9%	15%	9%	9%*	14%*	18%
Middelbaar	12%	18%	11%	14%	7%	3%	6%	30%
Hoofdarbeid	12%	22%	12%	13%	7%	4%	4%	26%
Handarbeid	21%*	18%	9%	11%	5%	2%	5%	29%
Agrarisch	25%	40%	13%	22%	0%	0%	0%	0%
Opleidingsniveau								
Laag	14%	26%*	7%	12%	4%	5%	5%	27%
Middelbaar	15%	18%	12%	13%	5%	4%	6%	27%
Hoog	11%	18%	10%	15%	9%	6%	9%	24%

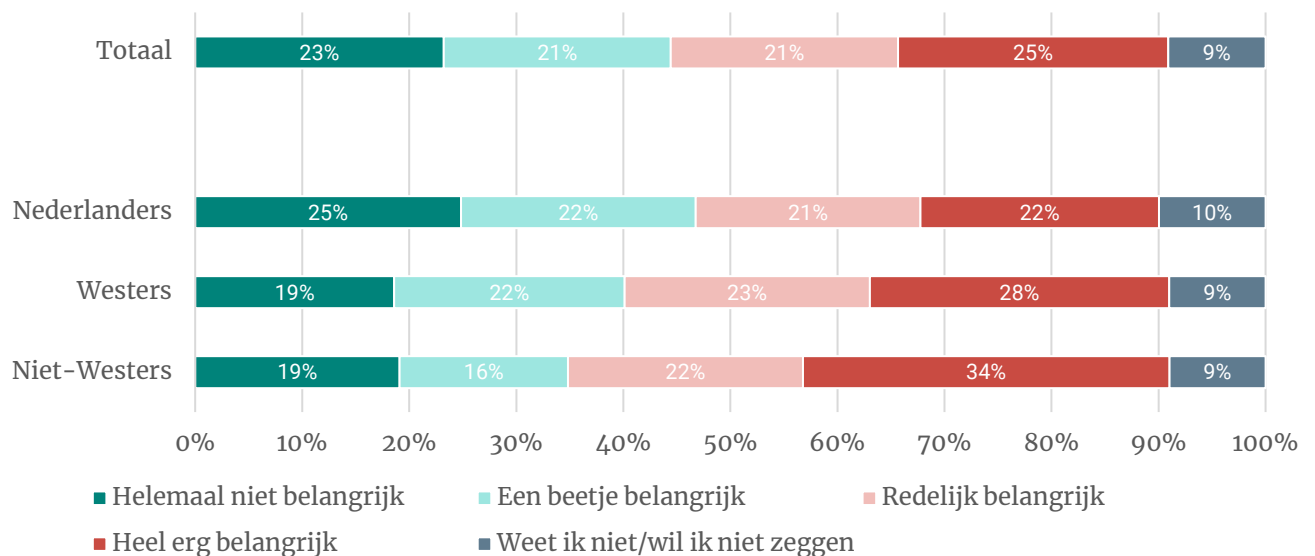
Bij conflicten met een financiële component is het vaker belangrijk voor de financiële situatie om het op te lossen

De groep voor wie het oplossen van het arbeidsconflict financieel gezien zeer belangrijk is (46%), is ongeveer even groot als de groep voor wie het financieel minder belangrijk is (44%). Een op de tien (9%) kan hier geen inschatting van maken. Werkende Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond zeggen significant vaker dat het voor de eigen financiële situatie heel erg belangrijk is om het conflict op te lossen.



Vanzelfsprekend is het bij conflicten die direct invloed hebben op iemands financiële situatie (contract, (langdurige) ziekte en verlies van een baan) significant vaker financieel belangrijk voor werkenden om een oplossing voor het conflict te vinden. Bij conflicten waar niet direct een financiële component aan hangt (werktijden, arbeidsomstandigheden en ongewenst gedrag) is het vanzelfsprekend vaker niet belangrijk voor de financiële situatie van de werkende om het conflict op te lossen.

Figuur 2.7 Belang voor eigen financiële situatie om conflict op te lossen (n=2.080)



Tabel 2.15 Belang oplossen conflict voor financiële situatie naar type conflict (basis: Nederlandse werkenden)

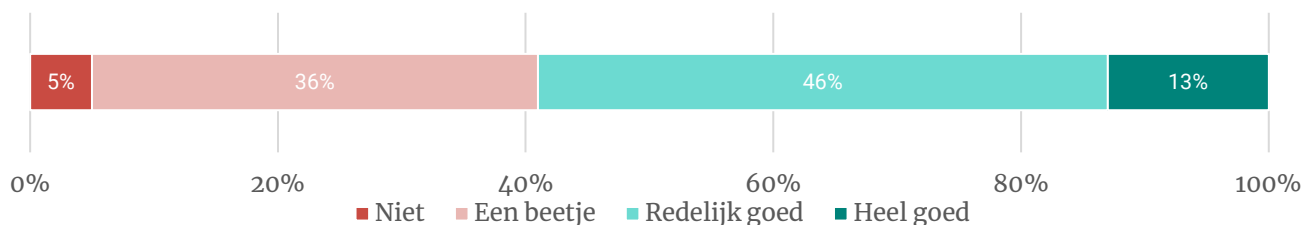
	Helemaal niet belangrijk	Een beetje belangrijk	Redelijk belangrijk	Heel erg belangrijk	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Contract	12%	20%	24%	39%*	1%
Werktijden	34%*	20%	18%	18%	1%
Loon	17%	29%	27%	26%	0%
Ziekte	14%	17%	22%	36%*	2%
Secundaire arbeidsvoorwaarden	21%	26%	25%	20%	1%
Arbidsomstandigheden	28%*	12%	17%	20%	2%
Ongewenst gedrag	29%*	14%	16%	24%	3%
Disciplinaire maatregelen	21%	18%	19%	36%	5%
Verlies van baan	5%	20%	26%	45%*	1%

2.5 Kennis van arbeidsvoorwaarden

Kleine meerderheid werkenden zegt eigen arbeidsvoorwaarden (redelijk) goed te kennen

De kennis van de eigen arbeidsvoorwaarden is belangrijk om te weten dat onrecht wordt aangedaan of om recht te behalen. Een kleine meerderheid van de werkende Nederlanders (59%) zegt de eigen arbeidsvoorwaarden redelijk goed (46%) tot goed (13%) te kennen. Iets meer dan een op de drie (36%) kent de arbeidsvoorwaarden naar eigen zeggen een beetje en 5 procent niet. Wederom is een verschil tussen de contracttypen zichtbaar. Mensen die werken op basis van een flexcontract zeggen significant vaker dat zij de arbeidsvoorwaarden helemaal niet (14%) of een beetje (43%) kennen. Opvallend hierbij is dat flexwerkers ook significant minder vaak bij de start van het dienstverband een arbeidsovereenkomst of cao zeggen te ontvangen. Een kwart van de mensen (26%) die werken op basis van een flexcontract zegt niet een dergelijk document te hebben ontvangen (niet in een figuur opgenomen). Ook werkenden met een lager opleidingsniveau en jongeren zijn vaak minder goed op de hoogte van hun eigen arbeidsvoorwaarden, hoewel er ook een kleinere groep oudere medewerkers is die helemaal niet bekend is met de arbeidsvoorwaarden (7%).

Figuur 2.8 Kennis van eigen arbeidsvoorwaarden gecorrigeerd voor contracttype (basis: alle Nederlandse werkenden, n=6.026)



Tabel 2.16 Bekendheid met eigen arbeidsvoorwaarden uitgesplitst naar contract, opleiding en leeftijd

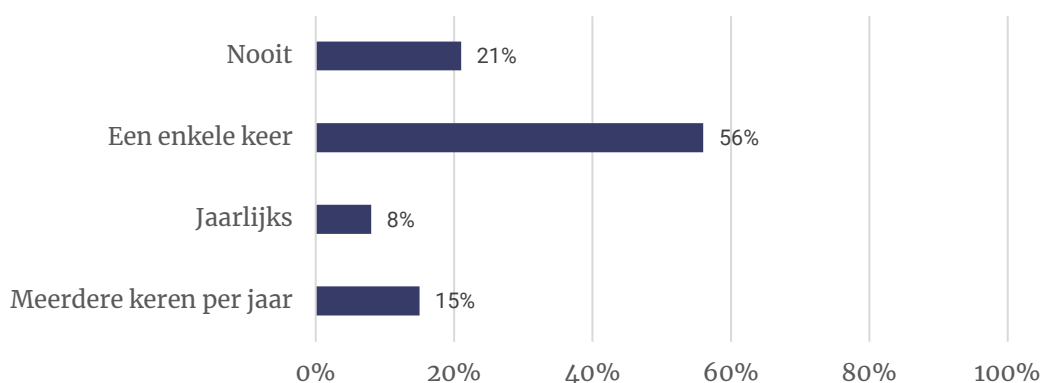
	Helemaal niet	Een beetje	Redelijk goed	Heel goed
Contracttype				
Vast contract	4%	36%	48%	13%
Tijdelijk contract	6%	40%	45%	10%
Flexcontract	14%*	43%	36%	8%
ZZP	23%*	20%	27%	30%*
Opleiding				
Laag	13%*	42%*	36%	9%
Middelbaar	6%	36%	46%	11%
Hoog	3%	33%	48%	16%*
Leeftijd				
16 - 34 jaar	5%	41%*	44%	10%
35 - 49 jaar	5%	39%*	44%	12%
50 - 64 jaar	7%	28%	49%	17%*
65+	7%	21%	42%	30%

Werkenden die een arbeidsconflict hebben gehad hebben vaker arbeidsvoorwaarden opgezocht

Een vijfde van alle werkenden (21%) zegt nooit informatie over de eigen arbeidsvoorwaarden op te zoeken. De helft (56%) doet dit een enkele keer, bijvoorbeeld bij de start van het dienstverband of bij een belangrijke wijziging. Ongeveer een kwart zoekt vaker voorwaarden op. Zo doet 8 procent dit jaarlijks en 15 procent meerdere keren per jaar.

Dit houdt waarschijnlijk verband met het al dan niet aanwezig zijn van een arbeidsconflict. Men gaat pas in de voorwaarden kijken op het moment dat een conflictsituatie ontstaan is. In tabel 2.17 zien we dat mensen die een arbeidsconflict hebben gehad ook vaker hun arbeidsvoorwaarden hebben opgezocht. Van de mensen die nooit hun eigen arbeidsvoorwaarden opzoeken heeft 75 procent geen arbeidsconflict gehad. Van de mensen die meerdere keren per jaar de voorwaarden opzoeken heeft 51 procent geen conflict gehad en heeft een op de vijf drie of meer conflicten gehad.

Figuur 2.9 Frequentie opzoeken eigen arbeidsvoorwaarden (basis: alle Nederlandse werkenden, n=6.077)



Tabel 2.17 Frequentie opzoeken arbeidsvoorwaarden naar aantal conflicten (basis: alle Nederlandse werkenden)

	Nooit	Een enkele keer	Jaarlijks	Meerdere keren per jaar
0 conflicten	75%	66%	55%	51%
1 conflict	12%	16%	20%	19%
2 conflicten	6%	8%	10%	10%
3 of meer conflicten	7%	10%	15%	20%

In interviews met betrokken partijen uit het bestel is ook gevraagd naar de bekendheid van arbeidscontracten. Zo geeft een geïnterviewde medewerker van het Juridisch Loket aan dat bij kwesties die hij voorgelegd krijgt over bijv. ziekte, hij altijd vraagt wat de arbeidsovereenkomst hierover zegt en wat het type arbeidsrelatie is. “Dat bedenken veel mensen zelf niet”, aldus de gesproken medewerker.

2.6 Belangrijkste bevindingen

Ongeveer een op de drie Nederlandse werkenden (35%) kreeg in de afgelopen vijf jaren te maken met een arbeidsrechtelijk conflict. De prevalentie verschilt sterk per type contract: werkenden met een tijdelijk of flexcontract krijgen per saldo vaker te maken met arbeidsrechtelijke conflicten.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat sectoren waar veel mensen met dergelijke contracten werkzaam zijn, zoals de horeca en handel, gemiddeld genomen hoger scoren op het gebied van arbeidsrechtelijke conflicten. Daarnaast zijn er in sectoren waar (al langere tijd) sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, zoals de gezondheidszorg, bovengemiddeld vaak sprake van specifieke typen conflicten zoals over werktijden. Andere type conflicten die vaker voorkomen gaan over loon/vergoedingen en contracten.

Werkenden met een flexcontract hebben over de hele linie van typen conflicten vaker een conflict dan mensen met een vast contract (die vooral conflicten over loon/vergoedingen hebben), er zijn geen specifieke conflicten waar flexwerkers tegenaanlopen. Het type contract verklaart mogelijk ook voor een deel andere significante achtergrondkenmerken: zo hebben jongeren en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond vaker arbeidsrechtelijke conflicten. Dit zijn ook groepen waarvan bekend is dat zij vaker flexwerker zijn.

De coronacrisis blijkt impact te hebben gehad op het aantal conflicten, met name rond werktijden (30% spreekt van enige tot zeer veel invloed) en arbeidsomstandigheden (25%). Opvallend is verder dat veel van de conflicten relatief kortdurend zijn, driekwart van de conflicten duurt niet langer dan 1 jaar. Een kwart (23%) niet langer dan 1 maand.

De verschillende conflicten hebben impact op de werkenden. Voor vier van de vijf (83%) is het redelijk tot heel belangrijk voor hen om het op te lossen. Conflicten op het gebied van ongewenst gedrag en disciplinaire maatregelen hebben vooral persoonlijke invloed op werkenden. Conflicten rond contracten hebben vooral financiële impact. Ziekte en het verliezen van de baan hebben zowel persoonlijk als financieel veel impact.

Opvallend is dat de groep die het vaakst arbeidsrechtelijke conflicten meemaakt ook het minste kennis heeft van de eigen arbeidsrechten. Flexwerkers ontvangen minder vaak een arbeidsovereenkomst bij aanvang van de werkzaamheden en lezen deze ook minder vaak. Overigens zien we dat mensen die te maken hebben gehad met een arbeidsrechtelijk conflict ook vaker de eigen arbeidsvoorwaarden hebben gelezen. Omdat 92 procent van de werkenden aangeeft de arbeidsvoorwaarden een beetje tot goed te kennen maar 21 procent deze nooit opzoekt en 56 procent een enkele keer kan worden verondersteld dat de kennis over eigen arbeidsrechten door werkenden makkelijk overschat wordt.

Oplossen van arbeidsrechtelijke problemen



3 Oplossen van arbeidsrechtelijke problemen

Het derde inhoudelijke hoofdstuk gaat in op de routes die Nederlandse werkenden al dan niet nemen om tot een oplossing te komen voor het arbeidsrechtelijk conflict. Hierbij komen de onderstaande deelvragen aan de orde. Allereerst gaan we in op het besluit rechtzoekende te worden en vervolgens alle stappen om te kijken wat motieven zijn om deze stap wel en niet te nemen. Ook hier worden percentages weer geverifieerd met modellen zoals in hoofdstukken 2.

2) Verdieping: hoe handelen werkenden in geval van een arbeidsrechtelijk probleem?

- A. Welke stappen doorlopen werkenden en hoe ziet elke stap er uit? (uitwerking stroomschema)
- B. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om voor een volgende stap te kiezen?
- C. Welke motieven hebben werkenden (per stap) om af te zien van verdere stappen?
- D. Wat helpt werkenden om (per stap) een volgende stap te zetten en wat zit in de weg?
- G. Zijn er verschillen afhankelijk van de aard van de problematiek te identificeren?
- H. Zijn er verschillen tussen groepen werkenden (kenmerken werk en achtergrondkenmerken) te identificeren?

3.1 Besluit om rechtzoekende te worden

Ruim acht op de tien mensen met een arbeidsconflict worden rechtzoekende.

In hoofdstuk 2 lazen we dat bij ongeveer 36 procent van de werkende Nederlanders in de afgelopen vijf jaren een arbeidsrechtelijk conflict speelde. In de vragenlijst vroegen wij aan 2.104 werkenden of zij actie ondernamen om het laatste probleem of conflict op te lossen. Van hen geeft 83 procent aan dit gedaan te hebben. Een aanzienlijk kleinere groep van 15 procent zegt géén actie te hebben ondernomen. De rest (2%) weet het niet meer of wil het niet zeggen. Daarbij valt op dat vrouwen vaker te maken krijgen met conflicten, maar ook significant vaker actie ondernemen dan mannen (86% bij vrouwen versus 80% bij mannen). Lager opgeleiden (71%) ondernemen minder vaak actie dan middelbaar (83%) en hoger opgeleiden (86%). Ook werkenden met een vast contract zetten significant vaker stappen tot oplossen (85%) dan werkenden met een tijdelijk (79%) of flexibel (80%) contract en ZZP'ers (71%). Werkenden met een niet-westerse migratieachtergrond worden minder vaak rechtzoekende (75%) dan mensen met een westerse migratieachtergrond of Nederlandse achtergrond.

Tabel 3.1 Stappen ondernomen uitgesplitst naar achtergrondkenmerken

	Stappen ondernomen	Geen stappen ondernomen	Weet ik niet
Geslacht			
Man	80%	17%*	3%*
Vrouw	86%*	13%	1%
Opleidingsniveau			
Laag	71%	25%*	4%
Middelbaar	83%	15%	2%
Hoog	86%	13%	2%
Contracttype			
Vast	85%*	12%	3%
Tijdelijk	79%	20%	2%
Flexibel	80%	19%	1%
ZZP'er	71%	29%	0%
Migratieachtergrond			
Nederlands	84%	14%	2%
Westers	83%	13%	4%
Niet-westers	75%*	21%	4%

Dat hoger opgeleiden vaker rechtzoekende worden omdat zij sneller de weg weten te vinden, wordt ook herkend in de interviews: *“Zij weten de weg beter te vinden, want ze zoeken gericht op advies en komen verder dan de algemene artikelen op internet.”* Lager opgeleiden zijn zich volgens geïnterviewden minder bewust wat er allemaal mogelijk is. Zij snappen de juridische termen en implicaties minder goed. Het systeem is voor hen complex geworden: *“Het is te complex door alle toeslagen en sociale zekerheidsregelingen die er ook bij komen kijken. Juist de mensen aan de onderkant hebben daar mee te maken. Er hangen veel meer consequenties (financieel) voor hen aan vast. Je mag niet te veel van hen verwachten.”*

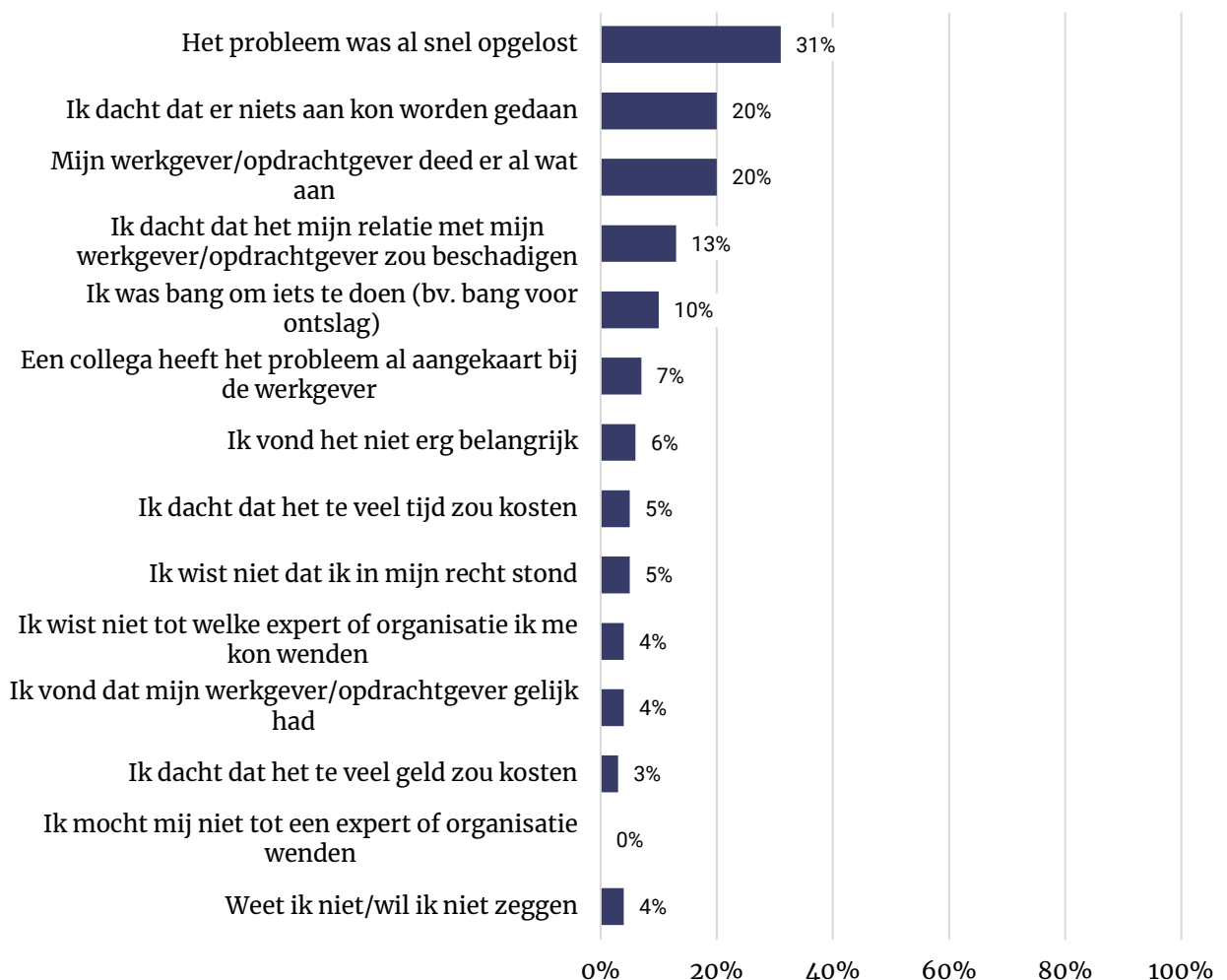
Een andere mogelijke verklaring dat hoger opgeleiden vaker besluiten rechtzoekende te worden is dat deze groep over het algemeen een hoger inkomen heeft en een rechtsbijstandverzekering heeft. Een verzekering kan motiverend werken: *“ik heb een verzekering afgesloten, dus nu ga ik er ook gebruik van maken”*.

Aan de groep die zegt geen actie te hebben ondernomen is gevraagd naar de redenen hiervoor. Deze staan opgesomd in figuur 3.1. Voor een deel lijkt dit voort te komen uit de relatief beperkte ernst van het probleem. Zo zegt 31 procent van de werkenden met een arbeidsconflict die geen actie onderneemt dat het probleem al snel was opgelost en zegt 20 procent dat de andere partij al bezig was om het probleem op te lossen.

Wel valt het op dat een op de vijf (20%) dacht dat er niets aan het probleem kon worden gedaan, en 13 procent denkt dat het de relatie met de werk- of opdrachtgever te veel zal beschadigen, 10 procent is bang voor negatieve gevolgen zoals ontslag.

Werkenden die geen rechtzoekende worden, besluiten daar veelal niet toe omdat zij er geen behoefte aan hebben. Zo is de groep die zegt 'ik vond het niet erg belangrijk', (6%) of 'ik dacht dat het te veel tijd zou kosten' (5%) beperkt. Ook is het niet zo dat werkenden geen rechtzoekende worden omdat zij op voorhand denken dat het proces te veel geld zal kosten (3%). Bovendien gaf geen enkele werkende aan dat zij zich niet mochten wenden tot een organisatie of expert die voor hen op kan komen.

Figuur 3.1 Redenen om geen rechtzoekende te worden (basis: Nederlandse werkenden, n=313) Meerdere antwoorden mogelijk



Opvallende achtergrondkenmerken staan weergegeven in de tabel op de volgende pagina¹¹.

- lager opgeleiden geven vaker aan dat zij denken dat het te veel geld kost en dat zij niet wisten dat zij in hun recht stonden;
- werkenden die (praktische) handarbeid uitvoeren zeggen naar verhouding vaker dat zij bang zijn voor negatief gevolgen zoals ontslag;
- opvallend is dat er geen significant verschil is gevonden op het gebied van contracttype als het gaat om redenen om geen rechtzoekende te worden. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de lage absolute respons op deze vraag: een grote meerderheid wordt wel rechtzoekende, waardoor naar verhouding weinig werkenden deze vraag invulden.

¹¹ Let op: 'Ik mocht mij niet tot een organisatie wenden', 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn niet meegenomen in deze tabel. Bij flexcontracten en ZZP'ers is de absolute respons laag, deze resultaten zijn indicatief.

Tabel 3.2 Waarom men geen stappen heeft ondernomen uitgesplitst naar achtergrond kenmerken

	Probleem was snel opgelost	Werkgever deed er wat aan	Collega kaartte aan	Kost te veel tijd	Te duur	Dacht dat het niet opgelost kon worden	Kent organisaties niet	Wist niet dat hij/zij in recht stond	Niet belangrijk	Werkgever had gelijk	Bang iets te doen	Bang voor beschadigen relatie
Geslacht												
Man	32%	19%	6%	4%	5%	17%	3%	5%	8%	4%	10%	17*%
Vrouw	30%	22%	8%	5%	0%	23%	5%	4%	5%	3%	9%	7%
Opleidingsniveau												
Laag	14%	21%	0%	8%	13*%	23%	2%	16*%	5%	3%	13%	16%
Middelbaar	33%	18%	11%	3%	1%	16%	1%	1%	3%	4%	11%	10%
Hoog	37%	21%	5%	6%	1%	24%	8%	4%	10%	4%	6%	14%
Contracttype												
Vast	34%	21%	8%	3%	3%	16%	5%	4%	8%	1%	8%	13%
Tijdelijk	22%	17%	6%	7%	0%	27%	4%	5%	5%	8%	13%	20%
Flex	40%	23%	7%	13%	12%	23%	2%	12%	7%	4%	16%	9%
ZZP'er	29%	17%	0%	8%	8%	23%	0%	3%	0%	13%	27%	5%
Werkniveau												
Hoger	35%	25%	1%	7%	2%	18%	6%	8%	12%	2%	3%	12%
Middelbaar	39%	17%	12%	3%	2%	19%	7%	1%	5%	4%	7%	10%
Hoofdarbeid	24%	22%	6%	5%	5%	22%	0%	3%	7%	7%	8%	13%
Handarbeid	11%	21%	0%	0%	0%	20%	0%	9%	5%	0%	25*%	26%
Agrarisch	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Migratieachtergrond

Nederlands	32%	21%	8%	4%	2%	21%	4%	1%	6%	5%	8%	12%
Westerse	33%	21%	4%	0%	0%	15%	4%	10%	6%	0%	9%	10%
Niet-westers	27%	14%	0%	11%	10%	20%	6%	16%	8%	0%	15%	15%

3.2 Doorlopen routes

In gesprek met de andere partij is eerste stap

In de vragenlijst konden werkenden aangeven hoe (in grote lijnen) hun oplossingsroute eruit zag. Zij kregen zeven stappen en konden met 1 tot en met 7 aangeven of en wanneer zij een stap zetten. Met een 0 konden werkenden aangeven dat ze een stap niet hadden ondernomen. Op basis van deze antwoorden kregen werkenden per stap vervolgvragen waarom zij deze wel of niet ondernamen en hoe de stap er in detail uitzag. De tabel hieronder laat zien wat het percentage van de werkenden is dat deze stap heeft gezet en wanneer deze stap gemiddeld voorkomt. Verder in het hoofdstuk gaan we meer in op de details per stap.

Hieruit volgt dat nagenoeg alle werkenden besluiten om in gesprek te gaan met de andere partij (veelal de werkgever of leidinggevende). Dit is ook gemiddeld genomen de eerste stap. Daarna volgt het zoeken van informatie, al dan niet met collega's (67% doet dit) en/of zelf (57%). Na het zoeken van informatie wordt contact gezocht met een professionele organisatie, zoals de vakbond of een juridisch expert. Dit wordt echter door een aanzienlijk kleinere groep werkenden gedaan. Ongeveer een op de vijf (22%) raadpleegt gedurende het oplossingsproces een juridisch expert en 16 procent gaat naar een vakbond. Tot slot volgt een formele interne procedure (bijv. via HR of ondernemingsraad) en een juridische procedure bij de rechtbank. Deze stappen worden echter veel minder vaak gezet, door respectievelijk 7 procent en 4 procent.

Tabel 3.3 Overzicht genomen stappen door Nederlandse werkenden en samenvatting effecten (n=1.745)

	gemiddelde stap	% van NL werkenden	% positief effect	% deels effect	% geen effect	% effect onbekend
In gesprek gaan met werkgever	1,7	94%	30%	21%	39%	10%
Zelf informatie zoeken	1,9	57%	41%	19%	25%	14%
Collega's, vrienden, familie vragen	2,0	67%				
Vakbond	2,9	16%	51%	18%	18%	14%
Juridisch expert	3,3	22%				
Interne procedure	4,1	7%	37%	21%	18%	24%
Juridische procedure	5,3	4%				

Het is opvallend dat er geen significante verschillen zijn gevonden tussen het type contract en het zetten van individuele stappen. Zo is er geen verschil waargenomen rond het in gesprek gaan met de werkgever. Wanneer alle formele stappen (vakbond tot juridische procedure) gebundeld worden zien we dat mensen met een vast contract gemiddeld genomen vaker (een van de) formele stappen zetten (37% versus 25% met een tijdelijk contract en 29% met een flexcontract). Flexwerkers lijken wel iets vaker zelf informatie te zoeken en minder vaak een vakbond te benaderen, maar deze verschillen zijn niet significant.

Tabel 3.4 Overzicht genomen stappen naar contracttype (basis: Nederlandse werkenden)

	Vast	Tijdelijk	Flex	ZZP'er
In gesprek gaan met werkgever	94%	92%	94%	92%
Zelf informatie zoeken	56%	59%	66%	46%
Collega's, vrienden, familie vragen	65%	73%	69%	75%
Vakbond	17%	13%	10%	7%
Juridisch expert	24%	17%	21%	12%
Interne procedure	8%	4%	6%	7%
Juridische procedure	5%	4%	3%	5%

Uit de zeven stappen volgen 240 unieke 'routes'

In een vervolganalyse is onderzocht of er bepaalde "routes" zijn die veel rechtzoekenden doorlopen om hun conflict op te lossen. In totaal zijn er 240 unieke routes die worden doorlopen door 1.782 rechtzoekenden. Tabel 3.5 geeft een overzicht van de meest voorkomende routes. Dit zijn alle routes die door minimaal 10 werkenden zijn doorlopen. De grootste groep rechtzoekenden (N = 262, 14,7% van alle rechtzoekenden) gaat alleen in gesprek met de werkgever of opdrachtgever. De tien meest voorkomende routes – die samen doorlopen worden door 59 procent van de rechtzoekenden – zijn allemaal combinaties van een, twee of drie "informele" stappen, namelijk in gesprek gaan met de werkgever/opdrachtgever, zelf informatie of hulp zoeken, en informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of bekenden.

Tabel 3.5 Overzicht van meest voorkomende routes (alle routes met ≥10 waarnemingen)

Route	In gesprek met werkgever/opdrachtgever	Zelf informatie of hulp zoeken	Informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of bekenden	Informatie, advies of hulp vragen bij een vakbond	Advies of hulp vragen bij een juridisch expert	Een interne procedure starten	Een juridische procedure starten	Aantal rechtzoekenden	% van de rechtzoekenden (n = 1.782)
1	1	-	-	-	-	-	-	262	14,7%
2	2	-	1	-	-	-	-	142	8,0%
3	1	-	2	-	-	-	-	141	7,9%
4	1	2	3	-	-	-	-	104	5,8%
5	3	1	2	-	-	-	-	102	5,7%
6	3	2	1	-	-	-	-	84	4,7%
7	2	1	-	-	-	-	-	72	4,0%
8	1	3	2	-	-	-	-	68	3,8%
9	1	2	-	-	-	-	-	44	2,5%
10	2	1	3	-	-	-	-	32	1,8%
11	1	2	3	-	4	-	-	31	1,7%
11	2	3	1	-	-	-	-	31	1,7%
13	1	2	-	-	3	-	-	25	1,4%
14	1	-	2	-	3	-	-	22	1,2%
15	-	-	1	-	-	-	-	20	1,1%
16	-	1	2	-	-	-	-	19	1,1%
17	1	-	-	-	2	-	-	17	1,0%
18	1	-	2	3	-	-	-	15	0,8%
18	1	2	-	3	-	-	-	15	0,8%
20	1	-	-	2	-	-	-	14	0,8%
20	1	3	2	-	4	-	-	14	0,8%
22	2	1	3	-	4	-	-	12	0,7%
23	1	2	3	4	-	-	-	10	0,6%
23	1	2	3	4	5	-	-	10	0,6%
23	2	-	-	1	-	-	-	10	0,6%

3.3 Kenmerken die samenhangen met het ondernemen van formele stappen

Zoals aangegeven zijn de meest voorkomende routes combinaties van informele stappen, zoals een gesprek voeren met de werkgever of zelf informatie zoeken. We maken bij de vervolganalyses tenzij anders aangegeven daarom onderscheid tussen de twee onderstaande groepen.

- 1 Werkenden die **alleen informele stappen** nemen: in gesprek gaan met de werkgever/opdrachtgever, zelf informatie zoeken en/of informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of bekenden;
- 2 Werkenden die **ook formele stappen** nemen: informatie, advies of hulp vragen bij een vakbond, juridisch expert, of een interne (bv. een zaak begonnen bij een klachten-/geschillencommissie, ombudsman, vertrouwenspersoon) of juridische procedure (bij de rechtbank) starten.

De vraag die vervolgens is gesteld is wat voorspelt of een persoon een formele stap onderneemt? Om deze vraag te beantwoorden zijn modellen geschat met als *uitkomstvariabele* het nemen van formele stappen (ja of nee) en drie *voorspellers*: 1) kenmerken van het conflict (bv. waar gaat het conflict over, de ernst van het conflict, en de emotionele belasting die het conflict teweegbrengt), 2) kenmerken van het werk ten tijde van het conflict (bv. de sector waarin men werkzaam is, de duur en omvang van het contract en het soort contract) en 3) kenmerken van werkenden (leeftijd, geslacht, opleiding, gezondheid, geletterdheid, etc.). Er is zowel gekeken naar de kans dat men (minimaal) een van de vier meer formele stappen onderneemt als naar de kans dat men een interne of juridische procedure start. Ook hier zijn de modellen stapsgewijs geschat:

- eerst een model met alleen de kenmerken van het conflict en het werk als voorspellers (model 1);
- een tweede model met de kenmerken van het conflict, het werk en werkenden als voorspellers.

De modellen zijn geschat op de (complete) data van werkenden die aangaven minimaal één arbeidsrechtelijk conflict te hebben ervaren¹².

Tevredenheid over de einduitkomst is **niet** meegenomen in deze modellen. Dit bleek niet mogelijk omdat niet bekend is of de rechtzoekende voor het nemen van formele stappen ontevreden was en naderhand meer of minder tevreden. In het onderzoek is enkel bekend wat de uiteindelijke tevredenheid met het oplossingsproces is. Daar gaan wij in het volgende hoofdstuk in meer detail op in.

¹² In totaal hebben 2.086 werkenden (minimaal) een arbeidsrechtelijk probleem ervaren. De modellen zijn geschat op complete data van respectievelijk 1.656 (model 1) en 1.618 (model 2) werkenden. 127 respondenten hebben ontbrekende data ("weet ik niet/wil ik niet zeggen") op de variabele duur van het conflict, 164 op de variabele financieel belang, en 144 op de variabele belang oplossing (werkgever).

Een op de drie werkenden neemt ook een formele stap in probleemoplossing

In totaal nam 32 procent van de rechtzoekenden minstens één formele stap. In een interview met het Juridisch Loket gaf een medewerker aan dat zij vooral zien dat bij ‘zwaardere’ zaken zoals ontslag en contract vaker formele stappen worden genomen. Dit wordt bevestigd in dit model. De kans dat men een **formele stap onderneemt** hangt positief samen met de **impact** en het **financieel belang** van het conflict (zie tabel 3.6, links). Hoe meer het conflict de werkende bezighoudt en hoe belangrijker het is voor de financiële situatie van de werkende om het conflict op te lossen, des te groter is de kans dat een formele stap wordt ondernomen. Ook verschilt de kans per **type conflict**. De kans is het grootst bij conflicten over ontslag, gevolgd door disciplinaire maatregelen en ziekte. Ook bij conflicten rond contract en arbeidsvoorwaarden komen formele stappen relatief vaak voor. Opvallend is dat het nemen van formele stappen bij ongewenst gedrag niet significant is. Eerder bleek namelijk dat dit type conflict wel een grote (emotionele) impact heeft op werkenden. Een aanvullende analyse laat zien (niet in figuur opgenomen) dat mensen met een conflict over ongewenst gedrag wél significant vaker een interne procedure opstarten.

Grotere kans op formele stappen bij vast contract en fulltime aanstelling

Het nemen van formele stappen hangt ook samen met kenmerken van het werk. De kans dat iemand verder gaat dan een gesprek, zelf informatie zoekt of hulp vraagt aan de omgeving is groter voor werkenden met een **vast contract** dan bij tijdelijke en flexcontracten. Ook stijgt de kans naarmate de **omvang van het contract** groter is. Ook zien we verschillen tussen **sectoren**: binnen de financiële en zakelijke dienstverlening, de landbouw en milieusector is de kans dat iemand met een conflict een formele stap neemt kleiner dan binnen de meeste andere sectoren. Tot slot hangt de kans dat iemand formele stappen onderneemt ook significant samen met kenmerken van werkenden: **geslacht**, **leeftijd** en **lichamelijke gezondheid**. Mannen zijn meer geneigd formele stappen te zetten dan vrouwen, en oudere werkenden meer dan jongere. Lichamelijke gezondheid hangt negatief samen met het nemen van formele stappen: werkenden met een slechtere lichamelijke gezondheid zijn minder geneigd formele stappen te nemen.

Een op de tien start een interne of juridische procedure

De resultaten in tabel 3.6 (rechts) laten ook zien welke kenmerken voorspellen of een rechtzoekende een interne of juridische procedure start om het conflict op te lossen. In totaal startte 9 procent van de werkenden met een arbeidsrechtelijk conflict een interne of juridische procedure. De kans dat een procedure wordt gestart hangt positief samen met het **belang van een oplossing voor de werkende zelf**, met de **emotionele belasting** van het conflict, en met de **duur van het conflict** (merk op dat een hoger belang van een oplossing, een hogere emotionele belasting en een langere conflictduur ook *gevolgen* kunnen zijn van het starten van een procedure). Wanneer de kenmerken van het conflict gelijk blijven zien we dat werkenden met een **vast contract** vaker een procedure starten. Er zijn geen significante verschillen tussen sectoren in neiging van werkenden om een procedure te starten. Tot slot spelen ook **leeftijd** en **geslacht** een rol: mannen zijn meer geneigd een interne en/of juridische procedure te starten dan vrouwen en werkenden van 50 jaar of ouder meer dan jongere werkenden.

Tabel 3.6 Kenmerken die samenhangen met het ondernemen van formele stappen

Voorspellers	Kans dat men een formele stap onderneemt (vakbond, juridisch expert, interne/juridische procedure)				Kans dat men een interne of juridische procedure start			
	Model 1		Model 2		Model 1		Model 2	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
Type conflict								
Contract	1,87	***	1,81	***	1,35		1,44	
Loon/vergoedingen	0,80		0,84		0,74		0,84	
Werktijden	0,96		1,03		1,09		1,26	
Ziekte	2,32	***	2,45	***	1,02		1,18	
Arbeidsvoorwaarden	1,70	**	1,60	*	1,37		1,30	
Arbeidsomstandigheden	0,88		0,89		0,84		0,87	
Ongewenst gedrag	1,34		1,36		1,86	**	1,98	**
Disciplinaire maatregelen	2,55	**	1,96	Λ	1,71		1,44	
Verlies van baan	5,55	***	4,96	***	1,48		1,34	
Duur van het conflict								
Duur in jaren	1,04		1,03		1,14	**	1,13	*
Conflict loopt nog	0,97		0,93		0,95		0,90	
Belang/belasting van het conflict								
Emotionele belasting	1,35	***	1,39	***	1,22	Λ	1,28	*
Financieel belang	1,26	***	1,26	***	1,11		1,08	
Belang oplossing (zelf)	1,11		1,15		1,37	*	1,58	**
Belang oplossing (werkgever)	0,92		0,89	Λ	0,96		0,96	
Kenmerken van het werk (ten tijde van het conflict)								
Sector								
Gezondheid en welzijnszorg	1,00		1,00		1,00		1,00	
Handel	0,70		0,72		0,59		0,56	
Finan./zakelijke dienstverlening	0,46	***	0,43	***	0,73		0,70	
Openbaar bestuur	0,75		0,64	Λ	1,22		1,16	
Landbouw en milieu	0,30	*	0,25	**	0,45		0,37	
Onderwijs	1,21		1,08		0,77		0,63	
Industrie en bouwnijverheid	0,90		0,71		0,95		0,72	
Horeca	0,74		0,72		0,75		0,65	
Cultuur, sport en recreatie	0,85		1,01		0,69		0,71	
Vervoer	0,98		0,80		0,82		0,57	
Anders	0,61	*	0,54	**	0,57	Λ	0,47	*
Contractomvang	1,18	*	1,14		1,23	*	1,25	Λ
Contracttype								
Vast	1,00		1,00		1,00		1,00	
Tijdelijk/flex	0,35	***	0,43	***	0,40	**	0,51	*
Anders	0,57	*	0,54	*	1,06		0,98	

Kenmerken van de werkende

Geslacht				
Man	1,00		1,00	
Vrouw	0,75	*	0,59	*
Leeftijd				
16-34 jaar	1,00		1,00	
35-49 jaar	1,54	*	1,10	
50-64 jaar	2,05	***	1,96	*
65+	2,43	**	2,08	^
Opleidingsniveau				
Laag	1,00		1,00	
Middelhoog	1,08		0,64	
Hoog	1,02		0,78	
Netto maandinkomen				
€2000 of minder	1,00		1,00	
€2001-€3500	1,12		0,75	
meer dan €3500	1,41		0,84	
onbekend	1,90	*	2,51	*
Gezinssituatie				
Alleenstaande	1,00		1,00	
Samenwonend zonder kind(eren)	1,12		0,84	
Samenwonend met kind(eren)	0,75		1,37	
Alleenstaande met kind(eren)	1,16		2,26	
Anders				
Migratieachtergrond				
Nederlands	1,00		1,00	
Westers	0,85		0,79	
Niet-westers	0,86		0,83	
Gezondheid				
Lichamelijk	0,82	*	0,93	
Geestelijk	1,18	^	1,27	^
Geletterdheid				
	0,77		0,73	

*** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$, * $p < 0,05$, ^ $p < 0,10$.

Emotionele belasting ("Wanneer u denkt aan uw laatste probleem of conflict, in hoeverre hield u dat bezig?") gemeten op een schaal van (1) *in zijn geheel niet* tot (5) *ik werd er volledig door in beslag genomen*. Financieel belang ("Hoe belangrijk was het voor uw financiële situatie om uw laatste probleem/conflict op te lossen?") gemeten op een schaal van (1) *helemaal niet belangrijk* tot (4) *heel erg belangrijk*. Belang oplossing (zelf) ("Hoe belangrijk was het voor uzelf om het conflict of probleem met uw werkgever/opdrachtgever op te lossen?") en belang oplossing (werkgever) ("Hoe belangrijk vond uw werkgever/opdrachtgever het volgens u om het conflict of probleem met u op te lossen?"), gemeten op een schaal van (1) *helemaal niet belangrijk* tot (4) *heel erg belangrijk*. Contractomvang ("Hoeveel uur per week werkte u gemiddeld toen deze probleem-/conflictsituatie begon?") gemeten met antwoordopties *11 uur of minder* (score 1), *12-23 uur* (2), *24-31 uur* (3), *32-39 uur* (4) en *40 uur of meer* (5). Gezondheid ("Hoe beoordeelt u uw eigen lichamelijke en geestelijke gezondheid?") gemeten op een schaal van (1) *heel slecht* tot (5) *heel goed*. Geletterdheid ("Hoe vaak hebt u hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folder of andere teksten?") gemeten met antwoordopties *nooit* (score 4), *soms* (3), *vaak* (2), *heel vaak* (1) en *ik begrijp de vraag niet* (0).



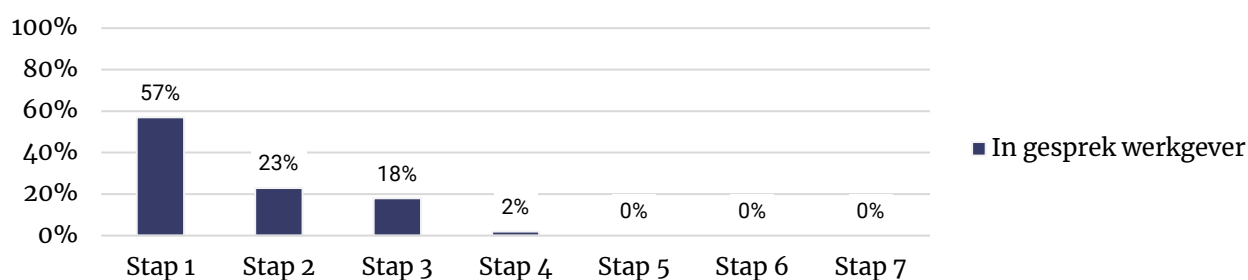
3.4 Motieven om stappen wel of niet te zetten

3.4.1 In gesprek met de werkgever

Voor meer dan de helft is gesprek met andere partij eerste stap

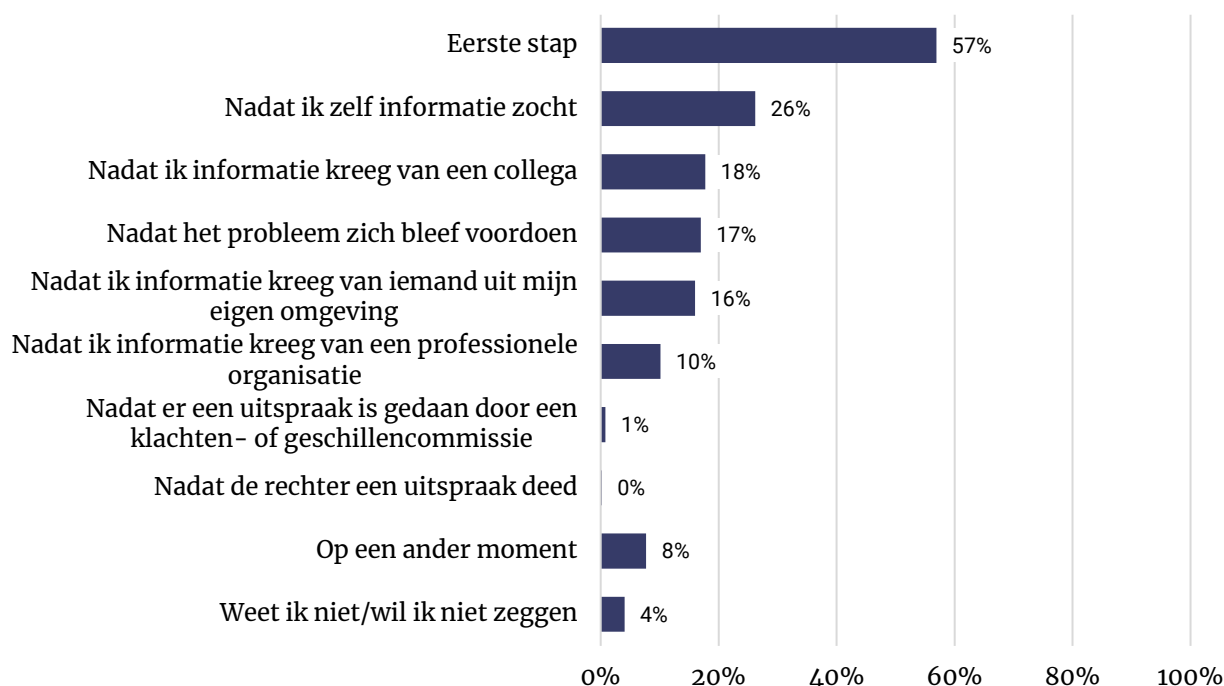
De onderstaande figuur geeft weer wanneer rechtzoekenden voor *het eerst* in gesprek zijn gegaan met de andere partij. Voor meer dan de helft (57%) geldt dat dit de eerste stap is geweest. Voor een kwart (23%) is het de tweede stap en voor de rest (20%) stap 3 of 4.

Figuur 3.2 Plaats van gesprek met werkgever in oplossingsprocedure (basis: Nederlandse werkenden, n=1.639)



Uit een eerder overzicht van de routes bleek dat werkenden ook na het zoeken van informatie in gesprek gaan met de werkgever (tabel 3.5). Zo doet 26 procent dit (ook) nadat zij zelf informatie zochten en 18 procent nadat ze informatie van een collega kregen. Voor 17 procent geldt dat ze in gesprek gingen nadat het probleem zich bleef voordoen. Opvallende uitkomst is dat hoger opgeleiden vaker in gesprek gaan nadat zij advies kregen van iemand uit de omgeving. Het is waarschijnlijk dat dit andere hoger opgeleiden zijn met arbeidsrechtelijke kennis of ervaring.

Figuur 3.3 Op welk moment is men in gesprek gegaan met de werkgever (basis: Nederlandse werkenden, n=1.639) Meerdere antwoorden mogelijk



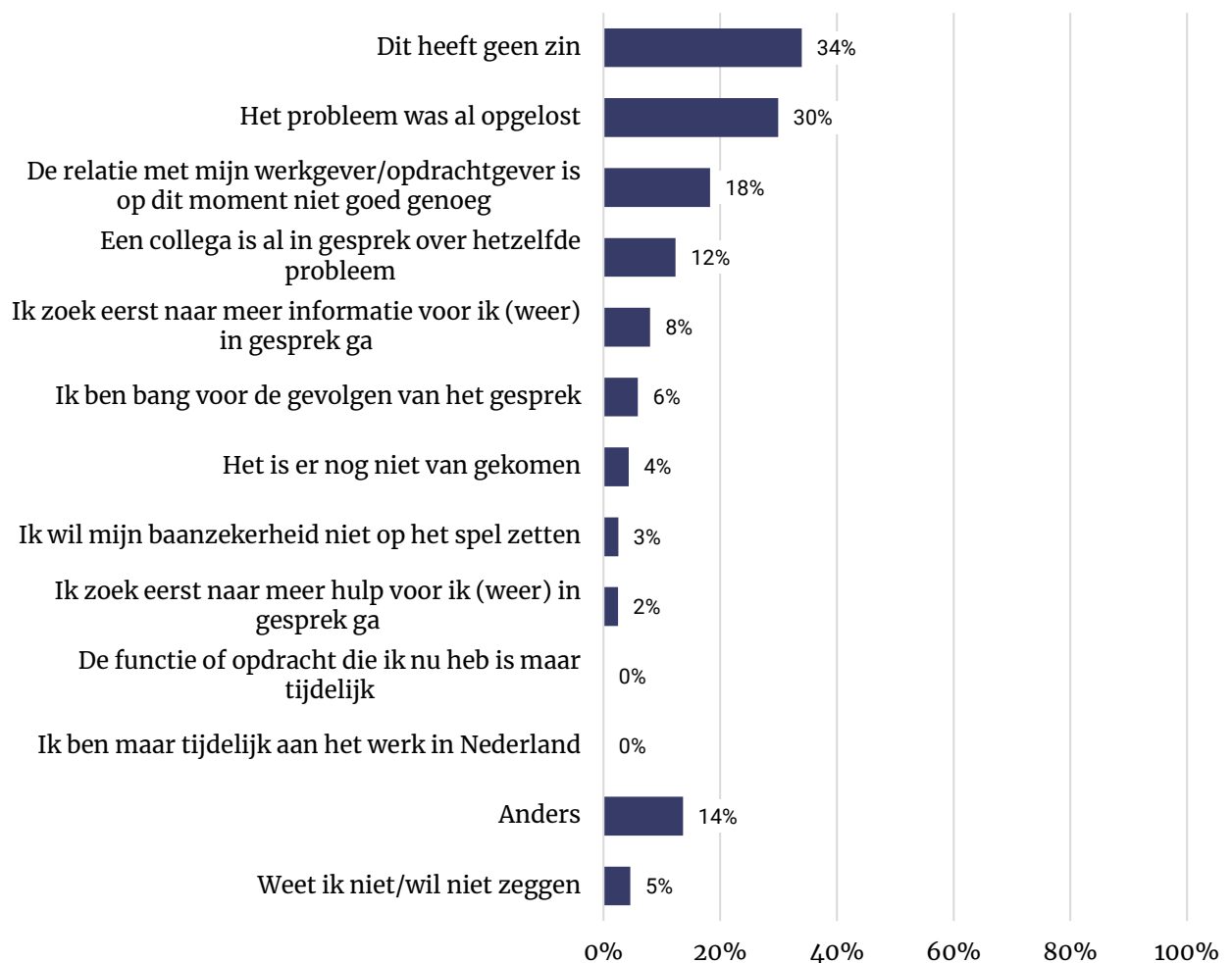
Tabel 3.7 Wanneer men in gesprek ging met de werkgever/opdrachtgever naar van opleidingsniveau (basis: Nederlandse werkenden)

	Laag	Midden	Hoog
Direct nadat het conflict begon	61%	56%	57%
Nadat men zelf informatie had opgezocht	21%	24%	29%
Nadat men informatie kreeg van de eigen omgeving	3%	14%	20%*
Nadat collega informatie gaf	14%	16%	20%
Nadat een professionele organisatie informatie gaf	11%	10%	10%
Nadat de klachten- of geschillencommissie uitspraak had gedaan	1%	1%	0%
Nadat de rechter uitspraak deed	0%	0%	0%
Nadat het probleem zich bleef voordoen ondanks pogingen om het op te lossen	9%	17%	19%

Volgens een op de drie heeft een gesprek geen zin

De meest genoemde reden waarom rechtzoekenden niet in gesprek willen met de werkgever is omdat dit volgens 34 procent van hen toch geen zin heeft. Ook in de open antwoorden zien wij dit vaak terugkomen. Een werkgever of leidinggevende die niet toe wil geven aan de eisen van de rechtzoekende of 'met de hakken in het zand gaat' zijn veel genoemde reacties. In drie op de tien situaties was het probleem ook al snel opgelost en ging het waarschijnlijk om een relatief klein probleem. Een op de vijf (18%) zegt dat de relatie op dit moment niet goed genoeg is om in gesprek te gaan. Werkenden lijken beperkt bang voor de gevolgen van een gesprek: 6 procent zegt in het algemeen bang te zijn voor eventuele gevolgen, 3 procent is bang om de baanzekerheid op het spel te zetten.

Figuur 3.4 Redenen om niet in gesprek te gaan met de werkgever (basis: Nederlandse werkenden, n=105)¹³
Meerdere antwoorden mogelijk



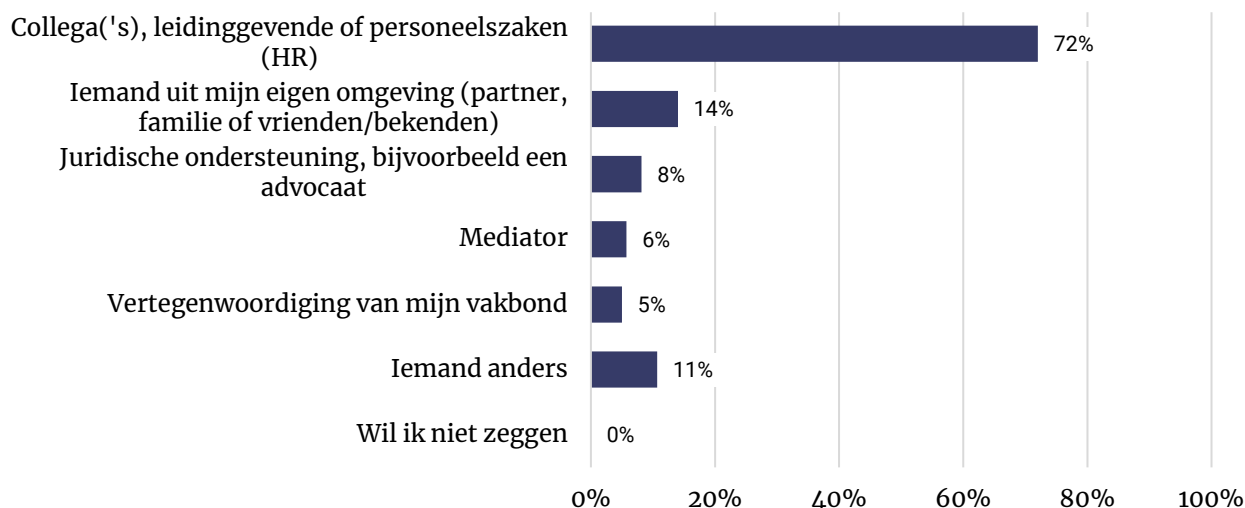
Driekwart werkenden voert gesprek zelf, geen verband gevonden tussen iemand meenemen naar gesprek en positieve ervaring met gesprek

Bij een meerderheid (76%) van de gesprekken voert de rechtzoekende het gesprek zelf. Bij 23 procent was er (ook) iemand anders aanwezig om de rechtzoekende te ondersteunen. Dit gaat in de meeste gevallen om een collega, leidinggevende of iemand van HR, zoals figuur 3.5 laat zien. Naar verhouding komt een gesprek waarbij iemand uit de eigen omgeving (14%), met juridische ondersteuning (8%), een mediator (6%), of vakbond (5%), aanwezig is minder vaak voor. Opvallende uitkomst is dat mannen vaker het gesprek voeren met iemand van de vakbond erbij. Er is een analyse uitgevoerd of iemand meenemen naar een gesprek een positieve invloed heeft op de ervaring met het gesprek, maar er is hier geen significant verband gevonden.

¹³ Vanwege het beperkte aantal respondenten dat aangaf niet in gesprek te zijn geweest zijn de resultaten in deze figuur indicatief.

Dat partners en naasten niet altijd een positieve invloed hebben op het proces en gesprek wordt ook wel ten dele herkend in de interviews. Zij kunnen emotioneel erg betrokken bij de zaak zijn maar wanneer het gesprek juridisch wordt ontbreekt bij naasten veelal ook de benodigde kennis.

Figuur 3.5 Aanwezigen bij gesprek (basis: Nederlandse werkenden, n=371) Meerdere antwoorden mogelijk



Verdeeldheid onder werknemers over het effect van het gesprek

Tot slot is per stap gevraagd naar gebruikerservaringen. Drie op de tien zeggen dat het gesprek voor al een positief effect had, 39 procent zegt dat het gesprek geen positief effect had, 21 procent zag ten dele effect. De rest weet het niet. Hieronder volgt uit de open antwoorden een samenvatting waarom rechtzoekenden vinden dat een gesprek wel of geen effect heeft gehad.

Tabel 3.8 Gebruikerservaringen bij gesprek met werkgever

Toelichting	
Positief effect:	Er is een oplossing gekomen voor de situatie, er is aan de eisen van de rechtzoekende voldaan en/of er is duidelijkheid verkregen over ieders standpunt.
Deels positief, deels negatief effect:	Gesprek heeft inzicht kunnen geven in de eigen situatie, er is duidelijkheid verkregen over standpunten en het conflict bleef bestaan maar werd wel gede-escaleerd.
Negatief effect:	Het probleem werd niet opgelost met een gesprek, de werkgever/leidinggevende bleef bij het standpunt en/of rechtzoekende nam na gesprek toch ontslag

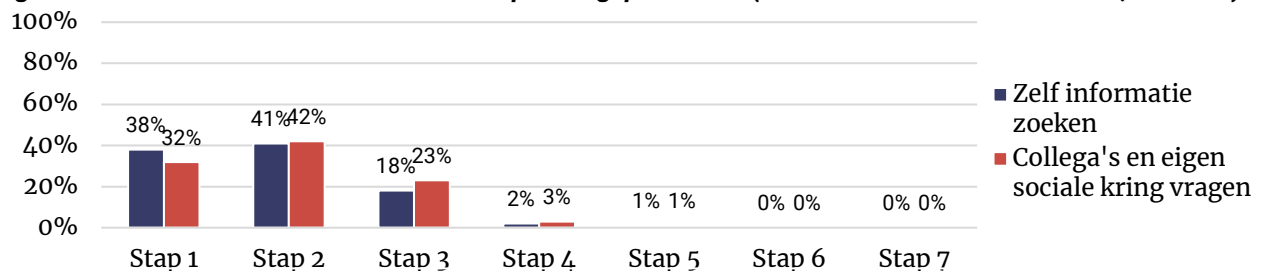
3.4.2 Zelf informatie zoeken

Ook zelf informatie zoeken vaak een van de eerste stappen

Vier op de vijf rechtzoekenden (80%) besluiten om zelf informatie op te zoeken en/of iemand uit de naaste omgeving zoals een collega of iemand uit het eigen netwerk om informatie te vragen. Wanneer rechtzoekenden informatie zoeken, gaan zij naar verhouding snel zelf op zoek naar informatie. Tabel 3.1 liet al zien dat informatie zoeken gemiddeld genomen de tweede stap is. Voor een meerderheid is het ofwel de eerste stap ofwel de tweede stap.

Zo zoekt 38 procent als eerste zelf informatie en voor 41 procent is het de tweede stap. Een kleinere groep (ongeveer 21%) zoekt later zelf informatie. Per saldo zoeken iets meer mensen eerst zelf informatie en lijken daarna informatie op te vragen via collega's of de eigen sociale kring. Voor 32 procent is contact met collega's en de eigen kring desalniettemin de eerste stap en voor 42 procent de tweede. Een kwart (23%) doet dit als derde.

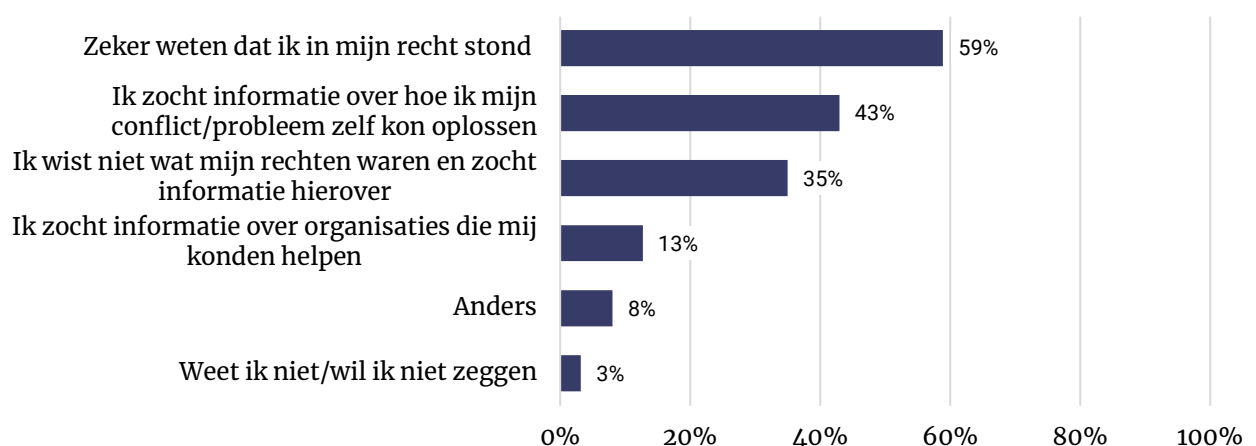
Figuur 3.6 Plaats van informatie zoeken in oplossingsprocedure (basis: Nederlandse werkenden, n=1.390)



Zelf informatie zoeken ter bevestiging of voor info hoe het conflict aangepakt moet worden

Nederlandse werkenden gaan vooral op zoek naar informatie om zeker te weten dat zij in hun recht staan (59%). Zij zoeken daarmee bevestiging voor iets waar zij zelf al zeker van zijn. Een tweede reden om zelf informatie te zoeken is inzicht krijgen in hoe het probleem/conflict opgelost kan worden. Ruim vier op de tien (43%) rechtzoekenden geven dit aan. Denk hierbij aan tips over hoe het gesprek aangegaan kan worden, of wie bij het conflict betrokken kan worden (samen met collega's of bijvoorbeeld een vakbond). Een op de drie weet niet wat de eigen rechten zijn en zoekt hier meer informatie over. Dit bleek eerder ook al in hoofdstuk 2: mensen die een arbeidsconflict hebben gehad lezen vaker de eigen arbeidsvoorwaarden dan mensen die geen conflict hebben gehad. Iets meer dan een op de tien (13%) zocht naar organisaties die hen konden helpen met het conflict.

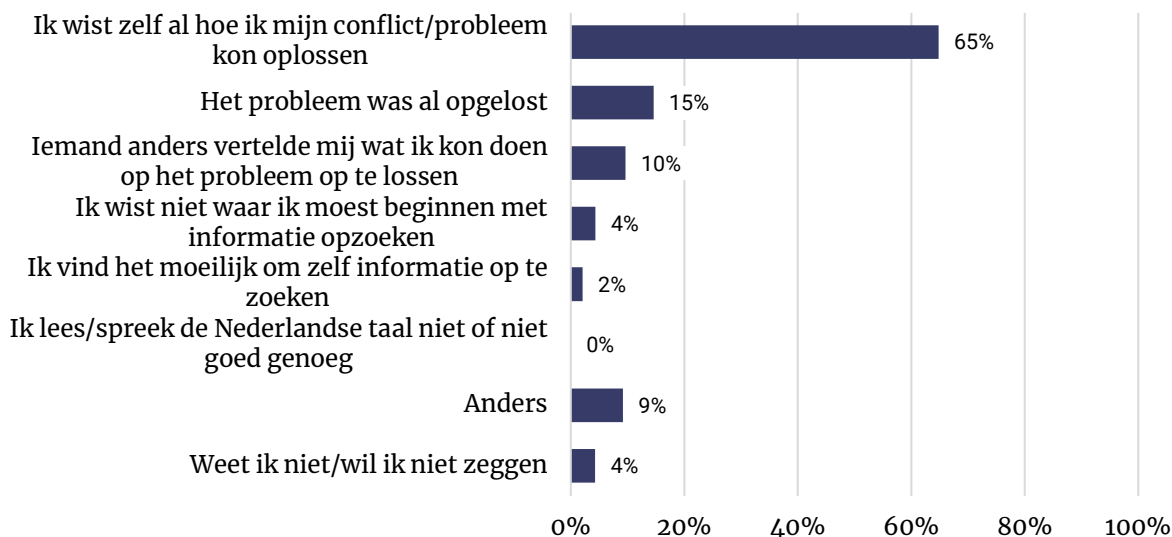
Figuur 3.7 Redenen om informatie te zoeken (basis: Nederlandse werkenden, n=1.390) Meerdere antwoorden mogelijk



Twee derde van de mensen die geen informatie zoekt, zoekt geen informatie omdat het al duidelijk was hoe het conflict opgelost kon worden

De 20 procent die dit niet doet geeft voornamelijk als reden dat ze zelf al goed wisten hoe ze het probleem of conflict op konden oplossen. Waarschijnlijk ging het bij deze 65 procent om kleine conflicten met beperkte impact. Voor nog eens 15 procent geldt (ook) dat het probleem al was opgelost voor men überhaupt op zoek kon gaan naar informatie. Een kleine groep van respectievelijk 4 procent en 2 procent zegt niet te weten waar ze informatie moeten zoeken of vindt het te moeilijk om zelf informatie te zoeken.

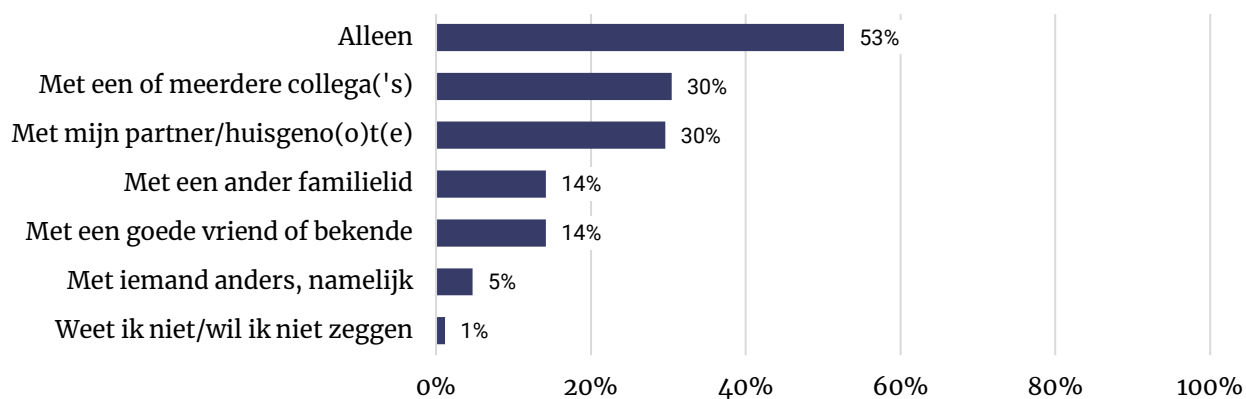
Figuur 3.8 Redenen om niet zelf informatie te zoeken (basis: Nederlandse werkenden, n=355) Meerdere antwoorden mogelijk



Helft zoekt informatie alleen

Waar een ruime meerderheid zelf het gesprek aangaat, zoals bleek in de vorige paragraaf, gaan rechtzoekenden wel vaker met iemand anders op zoek naar informatie. Iets meer dan de helft (53%) zoekt alleen informatie, maar 30 procent zoekt informatie samen met collega's en/of met de partner of huisgenoot. Ook vrienden en andere familie worden af en toe gevraagd, beiden door 14 procent van de rechtzoekenden. Rechtzoekenden die samen met iemand anders informatie zoeken lijken iets vaker tevreden te zijn met het effect van deze stap, maar dit verschil is niet significant.

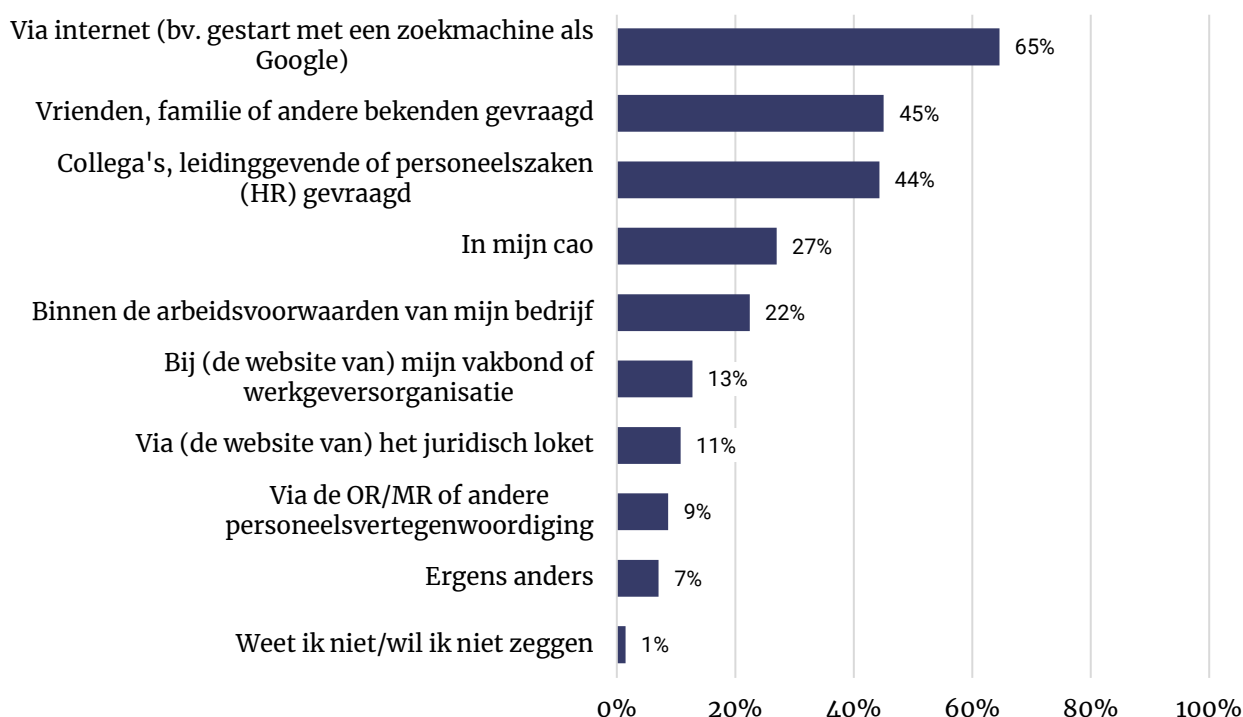
Figuur 3.9 Hulp bij informatie zoeken (basis: Nederlandse werkenden, n=1.390) Meerdere antwoorden mogelijk



Zoeken op internet en collega's of bekenden benaderen voor informatie gebeurt vaker dan kijken in arbeidsvoorwaarden/cao

Van alle rechtzoekenden zoekt 22 procent in de arbeidsvoorwaarden van het eigen bedrijf naar informatie en 27 procent in de eigen cao. Hoewel niet alle rechtzoekenden onder een cao¹⁴ vallen wordt hier per saldo toch een stuk minder vaak naar informatie in gezocht, in verhouding tot het zelf zoeken op internet (65%) of benaderen van naasten (+ - 45%). Ook van het bezoeken van (de website van) de vakbond (13%) of website van het juridisch loket (11%) wordt minder vaak gebruik gemaakt. Ongeveer een op de tien (9%) benadert de ondernemings- of medezeggenschapsraad of een andere personeelsvertegenwoordiging.

Figuur 3.10 Waar informatie gezocht (basis: Nederlandse werkenden, n=1.390) Meerdere antwoorden mogelijk



Enkele opvallende verschillen tussen groepen zijn:

- mensen jonger dan 35 jaar zoeken vaker informatie met een ander familielid;
- mensen die op een hoog werkniveau (bijv. arts, ingenieur) werken vragen vaker iemand in hun netwerk;
- middelbaar opgeleiden zoeken vaker informatie bij het Juridisch Loket dan hoger en lager opgeleiden.

¹⁴ 80 procent van de werkenden valt onder een cao, via: <https://ondernemersplein.kvk.nl/situaties-waar-in-u-zich-moet-houden-aan-een-cao/>

Tabel 3.9 Met wie men informatie opzoekt aan de hand van geslacht en leeftijd

	Alleen	Met partner/ huisgeno(o)t(e)	Ander familielid	Collega('s)	Goede vriend/ bekende	Iemand anders	Wil ik niet zeggen
Geslacht							
Man	55%	26%	11%	31%	11%	6%*	1%
Vrouw	50%	33%*	17%*	30%	17%*	3%	2%
Leeftijd							
16-34 jaar	51%	33%	23%*	31%	18%	3%	1%
35-49 jaar	53%	36%	9%	30%	12%	4%	1%
50-64 jaar	54%	30%	9%	30%	12%	7%	1%
65+ jaar	58%	18%	10%	31%	19%	5%	3%

Tabel 3.10 Waar men informatie zoekt ten opzichte van leeftijdsgroepen, werkniveau en opleidingsniveau

	Internet	Eigen netwerk	Bij collega's, leidinggevende of personeelszaken	Juridisch loket	Vakbond	Arbeids-voorwaarden bedrijf	Cao	Ondernemingsraad/ medezeggenschapsraad	Ergens anders
Werkniveau									
Hoger	65%	53%*	43%	9%	8%	26%	23%	10%	7%
Middelbaar	65%	48%	47%	11%	14%	23%	28%	8%	5%
Hoofdarbeid	68%	41%	41%	11%	17%	22%	30%	10%	9%
Handarbeid	57%	29%	47%	16%	13%	14%	27%	6%	9%
Agrarisch	39%	0%	0%	38%	22%	17%	22%	0%	22%
Opleidingsniveau									
Laag	67%	43%	50%	5%	7%	17%	21%	7%	7%
Middelbaar	62%	40%	41%	14%*	15%	20%	28%	9%	8%
Hoog	66%	50%	46%	9%	12%	26%	27%	9%	6%

Vier op de tien zeggen dat informatie zoeken een positief effect had

Tot slot is ook bij deze stap gevraagd naar gebruikerservaringen. Vier op de tien (41%) zeggen dat het gesprek vooral een positief effect had, 25 procent zegt dat het gesprek geen positief effect had, 19 procent zag ten dele effect. De rest (14%) weet het niet. Hieronder volgt uit de toelichtingen een samenvatting waarom informatie zoeken wel of geen effect heeft.

Tabel 3.11 Gebruikerservaringen bij zelf informatie zoeken

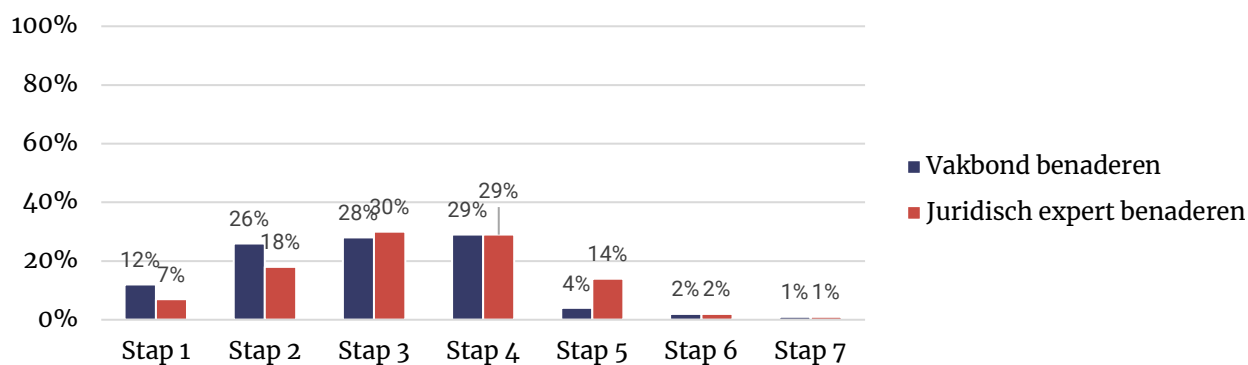
Toelichting	
Positief effect:	Er wordt een verdere route richting een oplossing gevonden, de gevonden informatie geeft een bevestiging wat al gedacht werd en de informatie biedt houvast voor het presenteren van eigen argumenten (men staat sterker in de eigen schoenen).
Deels positief, deels negatief effect:	Men zag een voortgang met het zoeken van informatie maar geen doorbraak in het conflict, in een later stadium kwam de andere partij alsnog terug op gemaakte beloften en het zoeken van informatie en dit presenteren kan de relatie met de andere partij verpesten.
Negatief effect:	De andere partij had in zijn geheel geen boodschap aan de informatie, er bleef onduidelijkheid bestaan (voor een deel is juridische informatie zoeken te complex) en de andere partij weerlegde de argumenten eenvoudig doordat zij zelf beter ingevoerde juristen/medewerkers hebben.

3.4.3 Professionele hulpverlening

Vakbond eerder in het proces benaderd dan juridisch expert

Drie op de tien rechtzoekenden komen gedurende het oplossingsproces in aanraking met de vakbond en/of een juridisch expert die professionele ondersteuning bieden. Een klein deel van de rechtzoekenden benadert hen rechtstreeks (voor 12% is de vakbond de eerste stap en voor 7% is een juridisch expert de eerste stap), maar het gros van de rechtzoekenden komt pas bij stap 3 of stap 4 bij deze partijen uit. De vakbond wordt daarbij doorgaans eerder in het proces benaderd dan een juridisch expert: 14 procent benadert de laatstgenoemde namelijk als de vijfde stap.

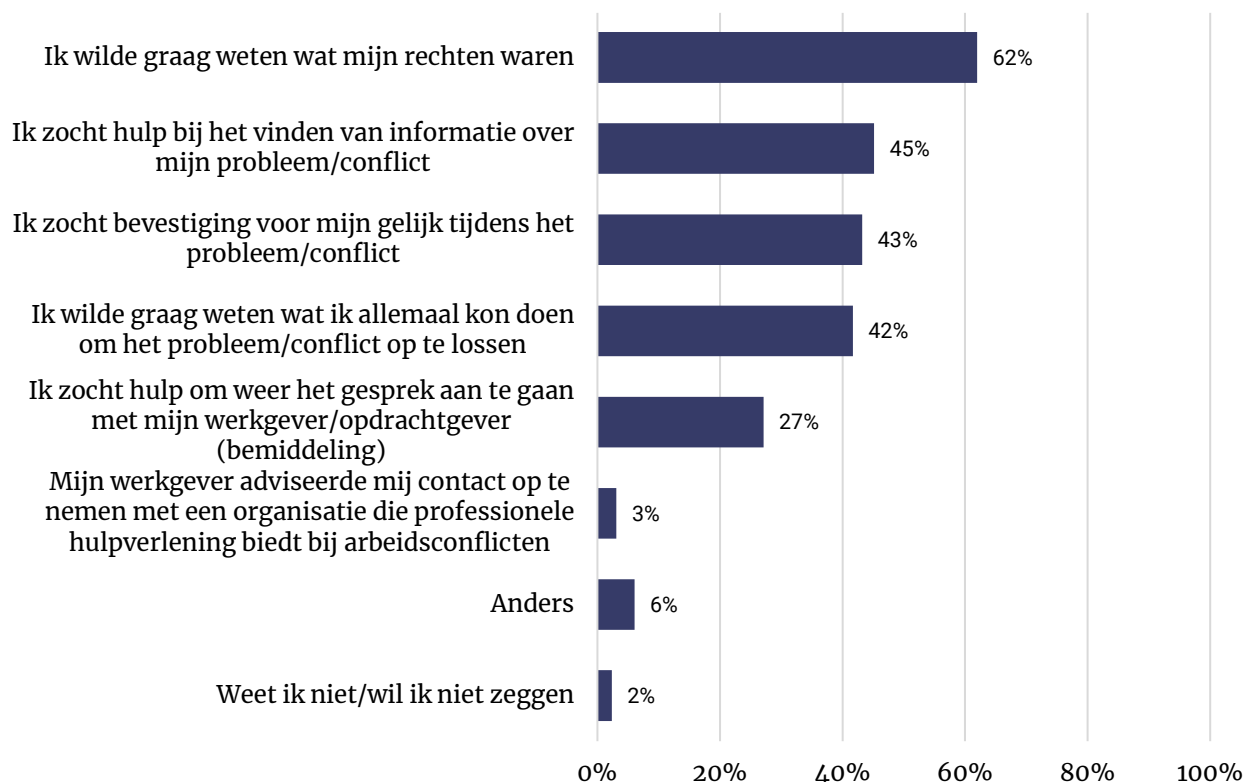
Figuur 3.11 Plaats van benaderen vakbond of juridisch expert in oplossingsprocedure (basis: Nederlandse werkenden, n=545)



Advies over rechten meest genoemde reden om professionele ondersteuning te zoeken

Een meerderheid van de rechtzoekenden benadert professionele ondersteuning omdat zij niet voldoende op de hoogte zijn van de eigen rechten (62%) of moeite hebben met het vinden van informatie (45%). Dit duidt er mogelijk op dat voor een deel van de rechtzoekenden (31% benadert een dergelijke organisatie) de informatie over rechten en het conflict uiteindelijk te complex is om zelf te doorgronden. Een kwart (27%) van de rechtzoekenden die deze stap nemen zoekt hulp bij bemiddeling. Van alle rechtzoekenden komt dat neer op zo'n 8 procent die bemiddeling zoekt bij een conflict.

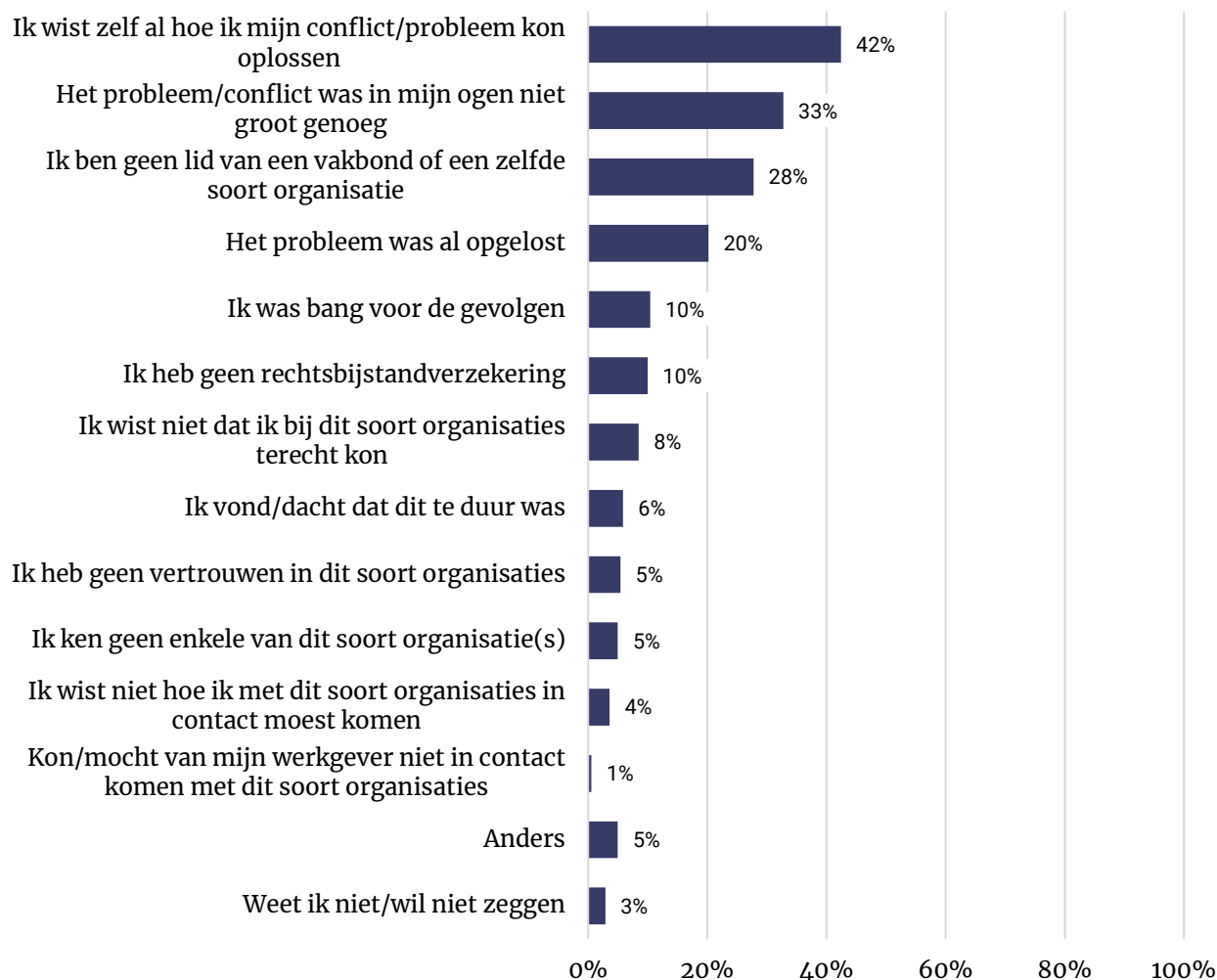
Figuur 3.12 Redenen om contact op te nemen met professionele ondersteuning (basis: Nederlandse werkenden, n=545) Meerdere antwoorden mogelijk



Problemen niet groot genoeg en al opgeloste problemen meest genoemde reden om vakbond of juridisch expert er niet bij te betrekken

Zoals uit eerdere resultaten al bleek zijn veel van de conflicten waarschijnlijk niet ernstig genoeg om een vakbond of juridisch expert erbij te betrekken. Zo zegt 33 procent dat het probleem simpelweg niet groot genoeg was en bij 20 procent was het probleem al opgelost voordat het zover kwam. Daarnaast geeft 42 procent aan dat zij geen professioneel advies zochten, omdat zij zelf al wisten hoe het probleem opgelost kon worden. In de andere redenen die genoemd worden valt op dat 28 procent zegt geen contact op te nemen omdat zij geen lid van een vakbond zijn. Het is niet bekend of zij dit, indien zij wel lid waren geweest, wel hadden gedaan, maar het is aannemelijk dat dit voor een deel van de rechtzoekenden zal gelden. Onbekendheid met deze organisaties lijkt een kleine rol te spelen. Zo weet 8 procent van alle rechtzoekenden niet dat zij hier terechtkonden en kent 5 procent geen van de organisaties. Opvallend is wel dat een op de tien bang is voor negatieve gevolgen wanneer zij professionele ondersteuning zoeken.

Figuur 3.13 Redenen om geen contact op te nemen met professionele ondersteuning (n=1.200) Meerdere antwoorden mogelijk



Voor bijna één op de drie rechtzoekenden die geen professionele ondersteuning zochten (31%) geldt dat zij 'geen lid van vakbond', 'geen rechtsbijstand' en/of 'ik vond het te duur' opgeven als reden om geen professionele hulp te zoeken. Zij weten wel dat er hulp is maar ervaren (mogelijk) financiële barrières om deze hulp te krijgen. Dit speelt naar verhouding vaker bij rechtzoekenden met een flexibel (34%) of tijdelijk contract (38%) dan bij werkenden met een vast contract (29%).

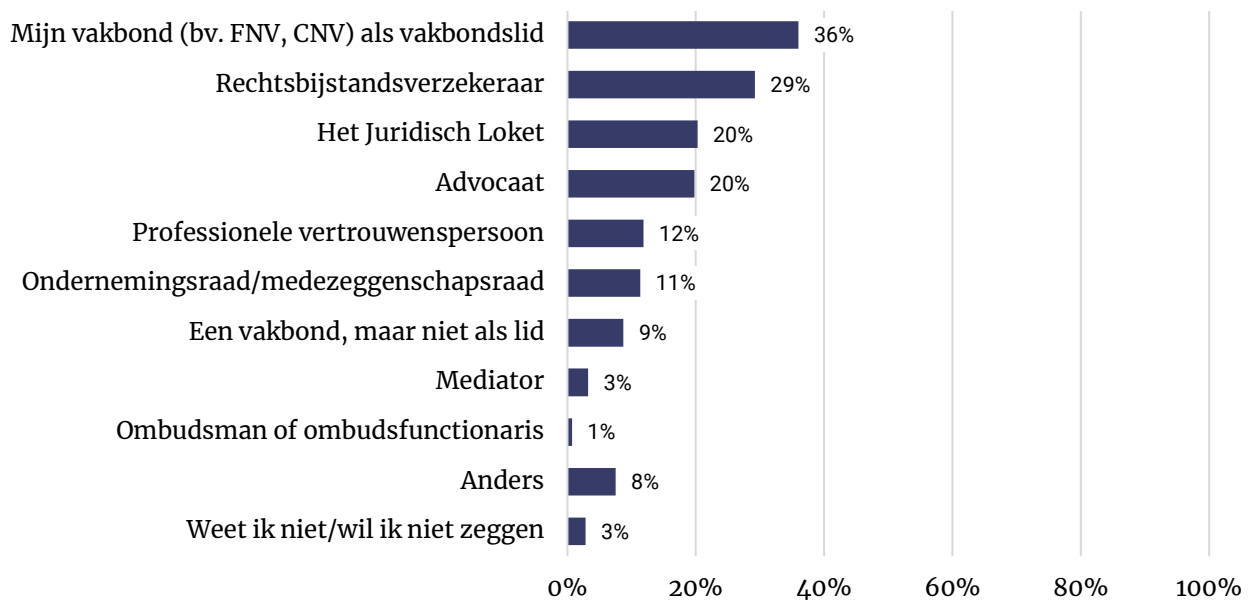
Ook inkomen lijkt hier een rol te spelen: van werkenden met een netto-inkomen tot 1.000 euro per maand uit loon noemt 39 procent bovenstaande barrières. Naarmate het nettoloon stijgt daalt het percentage dat deze barrières noemt: van hen die 3.000 euro nettoloon per maand ontvangen noemt 25 procent dit, bij een trede hoger (4.000 euro nettoloon per maand) is dit 20 procent.

Uit de interviews met stakeholders komt naar voren dat kiezen voor een formeel traject ook een kwestie van juridische haalbaarheid en een kostenbaten-analyse is: *"Mensen willen weten: heb ik ergens recht op en gaat dit lukken. Maar als wij ze doorverwijzen naar een advocaat met subsidie geldt: hoe hoger je inkomen hoe hoger je eigen bijdrage. Als je discussieert over een transitievergoeding van 1.500 euro bruto, kan het zijn dat je onder aan de streep weinig overhoudt door de kosten van de advocaat."*

Divers palet aan organisaties benaderd

Er springt niet één type organisatie uit waarmee rechtzoekenden contact opnemen. Per saldo nemen zij het vaakst contact op met de vakbond waar zij lid van zijn (36%). Ook neemt ongeveer een op de tien (9%) als niet-lid contact op met een vakbond. Na de vakbonden volgt een rechtsbijstandsverzekeraar (29%), het juridisch loket of advocaat (beiden 20%). Naar verhouding wordt een mediator (3%) of een ombudsfunctionaris (1%) maar weinig benaderd. Wel is uit de analyse opgevallen dat mannen vaker kiezen voor een mediator dan vrouwen. Vrouwen kiezen vaker voor een vertrouwenspersoon of het Juridisch Loket.

Figuur 3.14 Met welke professionele organisatie is contact opgenomen (n=545) Meerdere antwoorden mogelijk



De helft van de mensen die professionele ondersteuning hebben ingeschakeld vonden dat het een positief effect had

Qua gebruikerservaringen zegt 51 procent dat het benaderen van professionele ondersteuning een positief effect had. Een even groot deel (beiden 18%) zegt dat het maar ten dele of geen positief effect had. De rest (13%) weet het niet. Hieronder volgt een samenvatting van de toelichtingen.

Tabel 3.12 Gebruikerservaringen bij benaderen professionele ondersteuning

Toelichting	
Positief effect:	Professionele ondersteuning helpt bij onderhandelingen, meer duidelijkheid gekregen en het gevoel dat iemand met kennis en ervaring naast de rechtzoekende staat.
Deels positief, deels negatief effect:	Betere financiële vergoeding maar sommige rechtzoekenden waren de baan kwijt, organisatie kon maar tot op zekere hoogte helpen in individuele gevallen en/of de oplossing was niet structureel genoeg.
Negatief effect:	Organisatie wilde in de ogen van de rechtzoekende niet helpen (of kon niet helpen), rechtzoekende kreeg niet het resultaat waar ze op hoopten en benaderen van professionele organisatie zorgde voor escalatie van conflict.

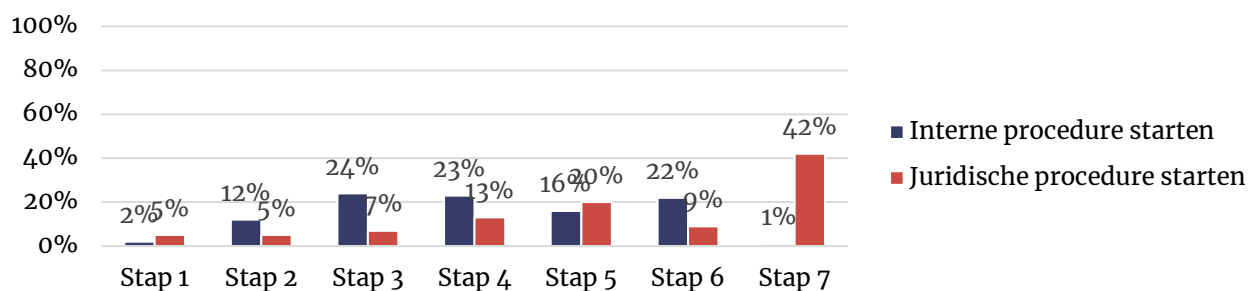
In de interviews is ingegaan op motieven waarom mensen bemiddeling zoeken. Aangegeven wordt dat dit soms verstandig is om te doen, bijvoorbeeld omdat de verstandhouding erg slecht is. Wel waakt de gesproken juridisch expert ervoor om niet te snel in te grijpen: “want dan kan de situatie verharden”. Dit blijkt ook één van de redenen waarom mensen een negatieve ervaring hebben met het inschakelen van professionele ondersteuning. Overleg met de cliënt over wanneer professionele hulp het beste kan ingrijpen is een belangrijk aspect in dit proces.

3.4.4 Juridische stappen

Een op de tien rechtzoekenden komt uit bij een interne of juridische procedure

Van alle rechtzoekenden komt een op de tien (9%) uit bij een interne (bijv. een zaak begonnen bij een klachten-/geschillencommissie, ombudsman, vertrouwenspersoon) en/of juridische (bij de rechtbank) procedure, waarbij de interne procedure (7% van alle rechtzoekenden) vaker voorkomt dan een juridische procedure (4% van alle rechtzoekenden). De juridische procedure is veelal de laatste stap in de oplossingsroute: 42 procent van de rechtzoekenden die deze stap namen geven aan dat dit de laatste stap was. Een interne procedure bij het bedrijf zelf komt door de hele route voor. Hier is geen duidelijke uitschieter in op te merken, zoals blijkt uit onderstaande figuur.

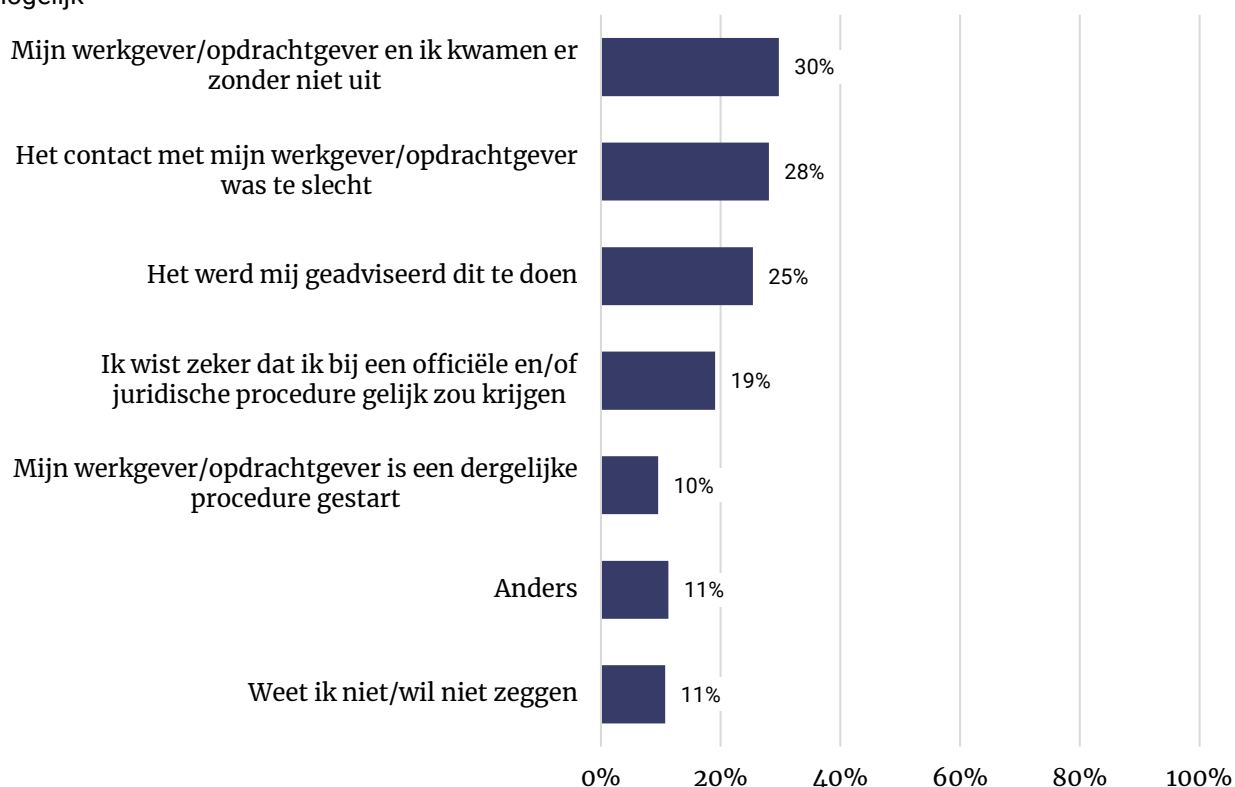
Figuur 3.15 Plaats van interne en juridische procedure in oplossingsprocedure (basis: Nederlandse werkenden, n=162)



Interne of juridische procedure vooral ingezet om uit impasse te komen

Een interne of juridische procedure lijkt vooral te worden begonnen wanneer er sprake is van een impasse tussen de rechtzoekende en de andere partij. Zo zegt 30 procent dat een besluit van een onafhankelijke partij nodig was om een oplossing voor het conflict te vinden, bij 28 procent was het nodig omdat de verstandhouding tussen rechtzoekende en de werkgever te slecht werd gevonden. Bij een kwart werd geadviseerd een dergelijke procedure te starten. Dat men tot het uiterste gaat omdat men weet gelijk te krijgen, speelt bij 19 procent mee. Tot slot is bij een op de tien de werkgever zo'n procedure gestart. Opvallend is dat mannen vaker aangeven een procedure te starten omdat ze zeker weten dat ze gelijk zullen krijgen.

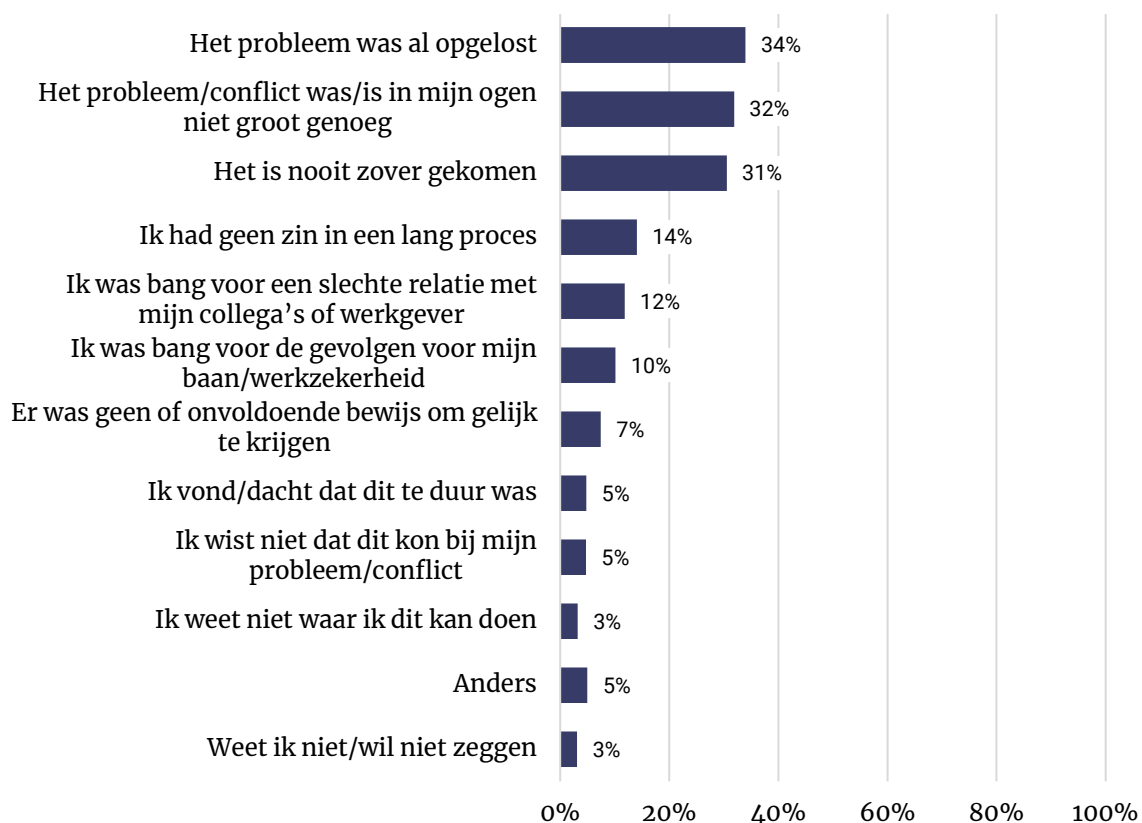
Figuur 3.16 Redenen om een interne of juridische procedure te starten (n=162) Meerdere antwoorden mogelijk



Meer dan de helft van de conflicten is al opgelost voordat men bij deze stap komt

Veel conflicten zijn al opgelost wanneer men bij deze stap uitkomt en/of het is niet zo ver gekomen dat deze stap genomen moest worden, 53 procent van de mensen geeft één of beide redenen op waarom geen procedure is gestart. Dat een interne of juridische procedure niet wordt gestart heeft ook te maken met het gegeven dat er geen grond hiervoor is op basis van de ernst van het conflict, 32 procent vond het conflict niet groot genoeg. Als gekeken wordt naar inhoudelijke redenen valt op dat 14 procent geen zin had in een lang proces om het conflict op te lossen en is respectievelijk 12 en 10 procent bang voor een slechte relatie op het werk of ontslag. Een klein deel weet niet waar te beginnen (3%) of wist bij nader inzien niet dat dit kon bij hun conflict (5%). Dit speelt overigens significant vaker wanneer in het conflict sprake was van een flexcontract. Vrouwen geven aan dat zij vaker bang zijn voor een slechte relatie met collega's of werkgever, evenals hoger opgeleiden. Lager opgeleiden geven vaker aan dat het probleem al opgelost was, bijvoorbeeld in collectief verband.

Figuur 3.17 Redenen om geen interne procedure te starten of juridische stappen te zetten (n=1.583)
Meerdere antwoorden mogelijk



Uit de interviews volgt dat de afweging of een zaak kans heeft bij de rechter belangrijk is. Voor mensen naar de rechter stappen is een plan van aanpak met juridisch advies in overleg met de cliënt cruciaal. Men adviseert pas naar de rechter te gaan als er kans op succes is en dit voor besproken is.

Ruim een derde vindt dat het starten van een formele procedure een positief effect had

Qua gebruikerservaringen zegt 37 procent dat het starten van een formele procedure een positief effect had. Een vijfde (21%) zegt dat het maar ten dele effect had en 18 procent zag geen positief effect. De rest (24%) weet het niet. Hieronder volgt een samenvatting van de toelichtingen. Deze lijken sterk samen te hangen met de uitkomst van de formele procedure.

Tabel 3.13 Gebruikerservaringen bij interne of juridische procedure

Toelichting	
Positief effect:	Men is tevreden als uiteindelijk de zaak gewonnen is en men in het gelijk is gesteld.
Deels positief, deels negatief effect:	Probleem alsnog niet volledig opgelost, maar er was wel aandacht voor de problematiek.
Negatief effect:	Men heeft geen gelijk gekregen, er volgde ontslag of de relatie met de werkgever en/of de werkvloer is verpest.

3.5 Belangrijkste bevindingen

Van alle werkende Nederlanders met een arbeidsrechtelijk conflict geeft 83 procent aan stappen te hebben ondernomen om het conflict op te lossen. Een veel kleinere groep van 15 procent onderneemt geen actie.

Redenen om geen actie te ondernemen lijken – wanneer het conflict daarvoor groot genoeg is – voort te komen uit een bepaald gevoel van onmacht of gebrek aan kennis ('er kan toch niets aan gedaan worden'). Een klein deel onderneemt geen actie uit angst voor consequenties (10% van de mensen die geen actie ondernemen). Anders dan vooraf verwacht speelt dit niet vaker bij werkenden met een flexcontract. Een ander opvallende bevinding is dat vrouwen vaker arbeidsrechtelijke conflicten kennen dan mannen, en zij hier ook vaker actie op ondernemen dan mannen. Werkenden met een niet-westerse achtergrond en lager opgeleiden zetten ook significant minder vaak stappen. Dit valt ook breder te trekken naar werkenden met een tijdelijk of flexcontract: de kans dat zij formele stappen zetten om een conflict op te lossen is significant lager. Dit komt mogelijk voort uit het type conflicten waar deze groepen mee te maken hebben maar ook met de afweging die gemaakt wordt.

Voor het nemen van formele stappen lijken werkenden in Nederland een afweging te maken in wat het hen kost (zowel financieel als emotioneel) en de kans dat het iets oplevert (ook hier weer in financiële als emotionele zin). Bij conflicten waarbij (de kans dat) dit positief uitvalt groter is, zoals bij disciplinaire maatregelen, ontslag en ziekte worden formele stappen genomen. Bij conflicten waar dit negatief uitvalt of veel onzekerheid is over een goede uitkomst (ongewenst gedrag, loon, werktijden) onderneemt men minder vaak formele stappen. Vrouwen hebben bijvoorbeeld vaker te maken met conflicten rondom werktijden en ongewenst gedrag, wat verklaart waarom zij vaker stappen zetten maar dan wel informeel.

De tien meest voorkomende routes voor oplossing van het conflict – die doorlopen worden door 59 procent van de rechtzoekenden – zijn allemaal combinaties van een, twee of drie “informele” stappen, namelijk in gesprek gaan met de werkgever/opdrachtgever, zelf informatie of hulp zoeken, en informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of bekenden. In gesprek gaan met de werkgever wordt door 94 procent van de werkenden gedaan, voor 14 procent is dit ook de enige stap. Opvallend is dat meer werkenden kritischer zijn over het effect van in gesprek gaan met de werkgever dan dat er werkenden zijn die hier positief over zijn, vergeleken met informatie zoeken of hulp vragen aan iemand anders (of een professionele organisatie). In toelichtingen wordt vaak aangegeven dat er sprake is van een verschil in (juridische) kennis of dat de werkgever geen boodschap heeft aan het oplossen van het probleem (in de ogen van de werknemer).

Een meerderheid (80%) zoekt – veelal om zekerder te zijn van de eigen zaak, of om te weten wat de rechten zijn – naar aanvullende informatie. Het zoeken van informatie wordt per saldo dan ook door meer mensen als positief beoordeeld, met name omdat het duidelijkheid geeft en de kennisdiscrepantie tussen werkgever en werknemer kan verkleinen. Men staat sterker in de eigen schoenen. Samen met anderen informatie zoeken heeft overigens een marginaal positief effect. Voor een deel van de rechtzoekenden is de informatie (ook met hulp) te complex.

Drie op de tien rechtzoekenden komen gedurende het oplossingsproces in aanraking met de vakbond en/of een juridisch expert die professionele ondersteuning bieden. Een meerderheid van de rechtzoekenden benadert professionele ondersteuning omdat zij niet voldoende op de hoogte zijn van de eigen rechten (62%) of moeite hebben met het vinden van informatie (45%).

Een kwart (27%) van de rechtzoekenden die deze stap nemen zoekt hulp bij bemiddeling. Van alle rechtzoekenden komt dat neer op zo'n 8 procent die bemiddeling zoekt bij een conflict. Onbekendheid met deze organisaties lijkt een kleine rol te spelen. Een grotere rol lijken financiële barrières te zijn. Drie op de tien geven aan geen professionele ondersteuning in te schakelen omdat het te duur is, ze geen lid zijn van de vakbond en/of geen rechtsbijstandsverzekeraar hebben (deze drie redenen duiden alle drie op financiële barrières). Dit komt naar verhouding vaker voor bij mensen die een tijdelijk of flexcontract hebben.

Professionele ondersteuning helpt bij onderhandelingen, er wordt meer duidelijkheid verkregen en het gevoel dat iemand met kennis en ervaring naast de rechtzoekende staat. Wel bestaat het risico dat een relatief klein conflict hierdoor kan escaleren, wat rechtzoekenden weer kan weerhouden om hulp te zoeken. Escalatie van het conflict lijkt op basis van deze informatie een belangrijke drijfveer om geen verdere stappen te zetten: de kosten worden dan groter dan de opbrengsten.

Van alle rechtzoekenden komt een op de tien (9%) uit bij een interne en/of juridische procedure, waarbij de interne procedure (7% van alle rechtzoekenden) vaker voorkomt dan een juridische procedure (4% van alle rechtzoekenden). De juridische procedure is veelal de laatste stap in de oplossingsroute: 42 procent van de rechtzoekenden die deze stap namen geven aan dat dit de laatste stap was. Een interne of juridische procedure lijkt vooral te worden begonnen wanneer er sprake is van een impasse tussen de rechtzoekende en de andere partij. Hij wordt veelal niet gestart omdat het probleem al is opgelost voordat men zo ver komt. Angst voor de gevolgen of een lang proces speelt bij ruim één op de tien een rol om geen interne of juridische procedure te starten.

Eindresultaat



4 Eindresultaat

In dit laatste inhoudelijke hoofdstuk over Nederlandse werkenden gaan wij in op het eindresultaat van de oplossingsroute. Wederom kijken wij of factoren zoals type conflict of kenmerken van het werk van invloed zijn op ervaren tevredenheid. Wij behandelen daarbij de volgende deelvragen:

2E. Wat is het eindresultaat? Zijn werkenden tevreden met het eindresultaat? Waarom wel/niet?

2F. Wat gaat volgens werkenden goed en wat kan beter?

4.1 Tevredenheid over gevonden oplossing

Helft van de gerapporteerde problemen/conflicten opgelost

Bij in totaal de helft van de rechtzoekenden die een probleem rapporteerden is inmiddels een oplossing gevonden. Voor een kwart (en de helft van alle opgeloste problemen) geldt dat de rechtzoekende gelijk heeft gekregen, een ongeveer even groot deel (23%) is tot een schikking gekomen met de andere partij. Een kleine groep (2%) trok uiteindelijk de eisen in. Bij 15 procent is er nooit een oplossing gevonden voor het probleem en bij 2 procent kreeg de andere partij gelijk. Bij een groep van 16 procent loopt het conflict nog. Bij een groep van 16 procent loopt het conflict nog. Bij een groep van 16 procent loopt het conflict nog.

Het nemen van formele stappen heeft effect in de zin dat er vaker een schikking wordt getroffen of een overeenkomst wordt gevonden met de andere partij. Rechtzoekenden die enkel informatie zoeken komen in 20 procent van de conflicten tot een schikking of overeenkomst, tegenover 29 procent van de rechtzoekenden die formele stappen zetten. Ook lijkt het zetten van formele stappen een licht effect te hebben op een positieve uitkomst voor de rechtzoekende (27% krijgt gelijk, tegenover 24% van de informele trajecten), maar dit verschil is niet significant.

Figuur 4.1 Resultaat probleem of conflict (basis: Nederlandse werkenden, n=1.791)



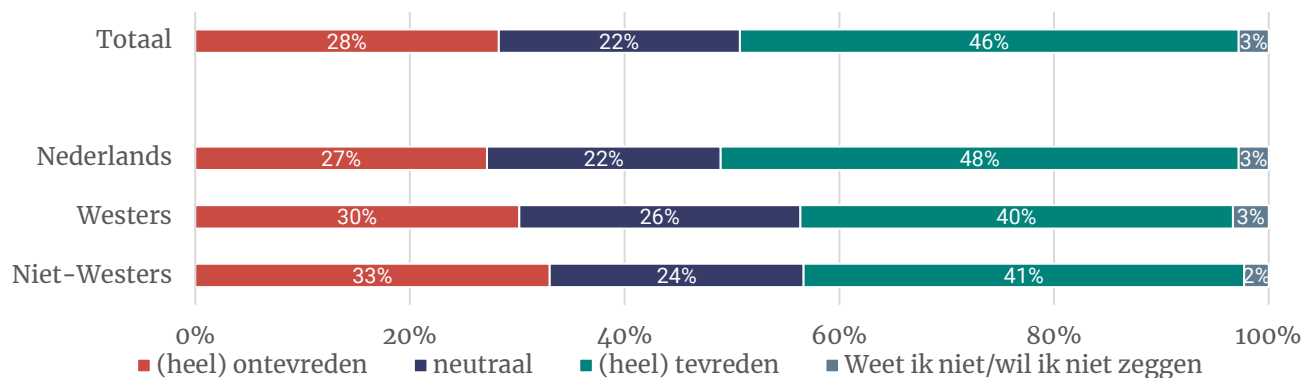
Tabel 4.1 Status conflict naar gekozen route (informeel en formeel) (basis: Nederlandse werkenden)

	Informeel traject (enkel informatie zoeken of gesprek voeren) (n=1.152)	Formele stappen gezet (professionele ondersteuning, interne of juridische procedure starten) (n=593)
Probleem of conflict loopt nog	16%	15%
Opgelost en rechtzoekende kreeg gelijk	24%	27%
Opgelost en werkgever / andere partij kreeg gelijk	2%	3%
Opgelost, teruggekomen op claim	2%	1%
Opgelost, schikking getroffen	20%	29%*
Nooit een oplossing gevonden	17%	16%

Bijna de helft is tevreden met de uitkomst, 28 procent niet

Van alle rechtzoekenden met een arbeidsrechtelijk conflict is 46 procent tevreden met de (voorlopige) oplossing die is gevonden voor het conflict. Een op de vijf (22%) is dat gematigd en 28 procent is dat niet. Een kleine groep (3%) kan hier geen antwoord op geven. Een opvallend verschil is dat rechtzoekenden met een niet-westerse migratieachtergrond vaker ontevreden zijn over de voorlopige oplossing van het conflict. Uit een analyse blijkt dat deze groep vaker dan gemiddeld te maken heeft met een conflict over ongewenst gedrag, dit type probleem wordt minder vaak naar tevredenheid van de rechtzoekende opgelost (vaker na interne procedures).

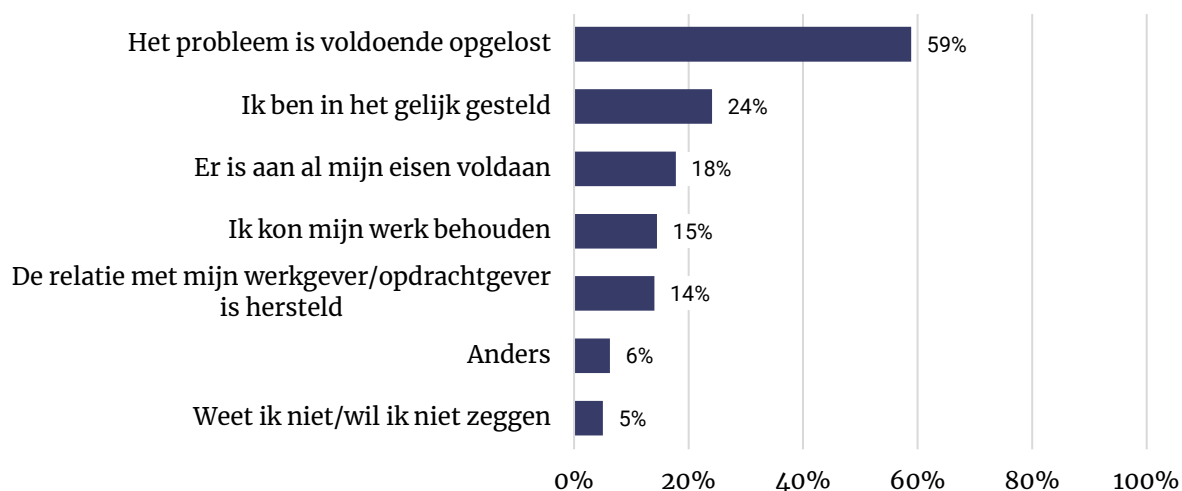
Figuur 4.2 Tevredenheid met (voorlopige) oplossing conflict (basis: Nederlandse werkenden, n=1.791)



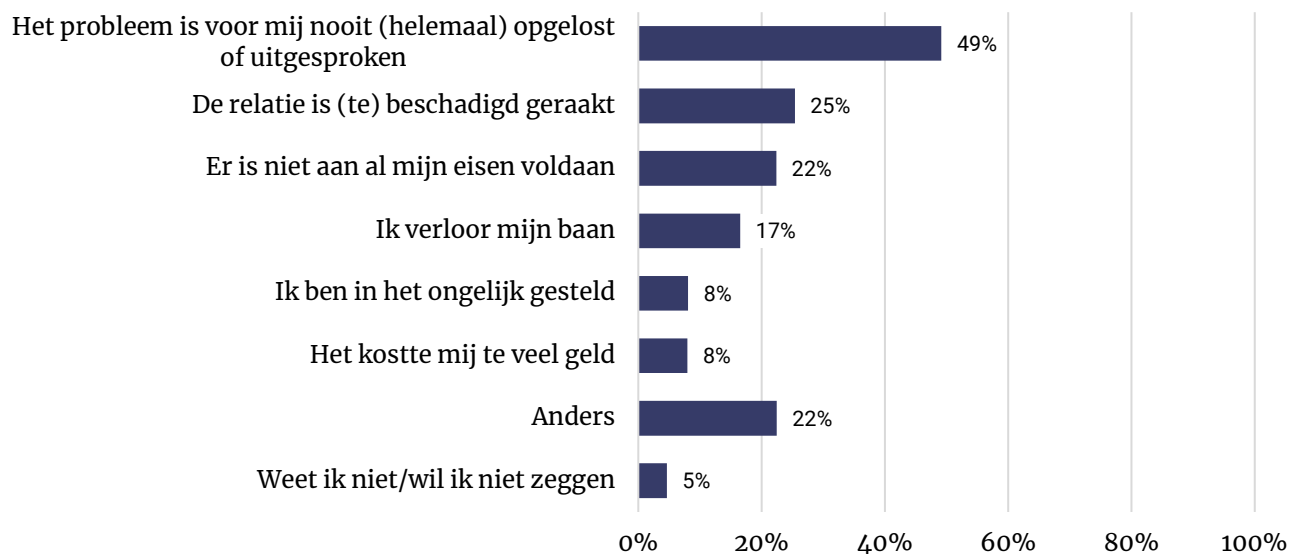
Probleem oplossen is belangrijker dan gelijk krijgen

Voor 59 procent is het oplossen van het probleem, de reden dat zij tevreden zijn over het eindresultaat. Dit wordt door rechtzoekenden vaker genoemd dan in het gelijk gesteld worden (24%) of dat er aan de eisen is voldaan (18%). Andersom laat figuur 4.4 zien dat rechtzoekenden niet tevreden zijn wanneer het probleem onvoldoende wordt opgelost, of nooit echt wordt uitgesproken. Voor een kwart geldt echter ook dat zij niet tevreden zijn met het eindresultaat omdat de relatie met de andere partij (te) veel beschadigd is geraakt. Dat het proces te veel geld kost speelt voor 8 procent mee, naar verhouding een onbelangrijk motief.

Figuur 4.3 Redenen waarom rechtzoekenden tevreden zijn met het (voorlopige) eindresultaat (n=1.235)
Meerdere antwoorden mogelijk



Figuur 4.4 Redenen waarom men ontevreden is met het (voorlopige) eindresultaat (basis: Nederlandse werkenden, n=909) Meerdere antwoorden mogelijk



Tevredenheid over het eindresultaat niet groter bij mensen die formele stappen hebben gezet

Mensen die formele stappen hebben gezet zijn niet tevredener over het eindresultaat. Er is sprake van een marginale toename in tevredenheid met de uitkomst wanneer een werkende besloten heeft om een professionele organisatie in te schakelen en/of een interne of juridische procedure start (46% bij informele stappen, 48% bij formele stappen). Bij de rechtzoekenden die formele stappen zetten is niet vaker sprake van een nog lopend conflict die mogelijk de tevredenheid over het eindresultaat beïnvloedt.

Tabel 4.2 Invloed zetten van formele stappen op ervaren tevredenheid (basis: werkende Nederlanders)

	Alleen informatie gezocht en gesprek gehad (n=1152)	Ook formele stappen gezet (n=593)	Totaal (n=1745)
Ontevreden	29%	27%	28%
Neutraal	22%	22%	22%
Tevreden	46%	48%	46%
Weet niet	3%	3%	3%

Een reden waarom het zetten van formele stappen niet per definitie leidt tot een grotere tevredenheid is dat de uitkomst niet opweegt tegen de offers die de rechtzoekende heeft moeten maken om tot die uitkomst te komen. Rechtzoekenden die een formeel traject zijn gestart zeggen significant vaker (dan rechtzoekenden die enkel een informeel traject startten) dat:

- De relatie met de werkgever te beschadigd is geraakt (36% versus 21%)
- Het traject te veel geld kostte (12% versus 6%)
- De baan werd verloren (23% versus 13%)

Daarentegen zeggen rechtzoekenden die enkel informele stappen zetten significant vaker dat er niet aan alle eisen is voldaan (25% versus 15% rechtzoekenden die wel formele stappen zetten). Formele stappen zetten helpt dus wel om vaker recht te krijgen, de vraag voor werkenden is alleen tegen welke kosten.

De tevredenheid over het eindresultaat hangt vooral samen met wat het eindresultaat en niet zozeer met het specifieke paden die bewandeld worden

Tabel 4.3 toont de vijf meest voorkomende routes voor arbeidsrechtelijke problemen met een relatief lage (<€500), middelhoge (€500–€5000) en hoge (>€5000) financiële waarde. Naast het aantal rechtzoekenden dat de route heeft doorlopen, toont de tabel ook – per route en type probleem – in hoeveel gevallen het probleem is opgelost, in hoeveel gevallen het probleem nog loopt, en in hoeveel gevallen men tevreden versus ontevreden is met het eindresultaat. Omdat er veel verschillende routes zijn die rechtzoekenden nemen, is het aantal waarnemingen per route bij deze uitsplitsing vrij laag (waardoor de foutmarge vrij groot is). Ongeacht de financiële waarde van het probleem komen routes die combinaties zijn van een, twee of drie informele stappen het vaakst voor.

Voor problemen met een relatief hoge financiële waarde nemen de meeste werkenden geen substantieel andere routes dan voor problemen met een lagere financiële waarde. De resultaten in de tabel laten zien dat het (enkel) voeren van een gesprek met de werkgever of opdrachtgever over het algemeen samengaat met een hoge kans dat het probleem is opgelost en een hoge mate van tevredenheid, met name bij conflicten met een hoge financiële waarde (>€5000).¹⁵ Dit hoeft echter geen effect te zijn van de route *an sich*; het kan hier gaan om relatief eenvoudig op te lossen problemen. Hoe tevreden men is met het eindresultaat is significant afhankelijk van welke van de routes (binnen de top-5) gekozen wordt, maar dit effect wordt volledig verklaard door of het probleem is opgelost of niet.¹⁶

¹⁵ Bij conflicten met een financiële waarde hoger dan €5000 hangt of het probleem is opgelost of niet significant af van de (binnen de top-5) gekozen route ($\chi^2(4) = 13,07$, $p < 0,05$). Bij route 1 is het probleem vaker opgelost (74,3%) dan bij route 2 (26,9%, $p < 0,001$), route 4 (43,8%, $p < 0,05$) en route 5 (46,7%, $p < 0,10$).

¹⁶ Hoe tevreden men is met het eindresultaat hangt significant af van de (binnen de top-5) gekozen route (conflicten met een financiële waarde < €500 en met een financiële waarde tussen €500–€5000: $p < 0,05$; conflicten met een financiële waarde > €5000: $p = 0,051$). Deze effecten verdwijnen echter wanneer in het model gecontroleerd wordt voor of het probleem is opgelost.

Tabel 4.3 Top-5 meest voorkomende routes, uitgesplitst naar financiële waarde van het probleem (basis: Nederlandse werkenden)

	In gesprek met werkgever	Zelf informatie of hulp zoeken	Hulp vragen bij eigen netwerk	Hulp vragen bij een vakbond	Advies of hulp vragen bij een juridisch expert	Interne procedure starten	Juridische procedure	Aantal rechtzoekenden	% rechtzoekenden	% probleem opgelost	% probleem loopt nog	% (heel) ontevreden	% (heel) tevreden
Problemen met een financiële waarde lager dan €500 (N = 448)*													
1	1	-	-	-	-	-	-	97	21,7%	63,9%	12,4%	18,1%	61,7%
2	2	-	1	-	-	-	-	49	10,9%	61,2%	16,3%	20,4%	59,2%
3	1	-	2	-	-	-	-	40	8,9%	50,0%	30,0%	35,9%	46,2%
4	3	2	1	-	-	-	-	27	6,0%	48,1%	11,1%	34,6%	50,0%
5	2	1	-	-	-	-	-	24	5,4%	62,5%	20,8%	16,7%	62,5%
Problemen met een financiële waarde tussen €500 en €5000 (N = 395)													
1	1	-	-	-	-	-	-	45	11,4%	64,4%	4,4%	24,4%	57,8%
2	3	1	2	-	-	-	-	38	9,6%	50,0%	13,2%	42,1%	34,2%
3	1	-	2	-	-	-	-	27	6,8%	51,9%	14,8%	37,0%	40,7%
4	1	2	3	-	-	-	-	25	6,3%	64,0%	4,0%	20,0%	44,0%
5	3	2	1	-	-	-	-	24	6,1%	33,3%	25,0%	34,8%	30,4%
Problemen met een financiële waarde hoger dan €5000 (N = 411)													
1	1	-	-	-	-	-	-	35	8,5%	74,3%	5,7%	23,5%	64,7%
2	1	2	3	-	-	-	-	26	6,3%	26,9%	15,4%	50,0%	34,6%
3	1	-	2	-	-	-	-	18	4,4%	55,6%	11,1%	38,9%	44,4%
4	2	-	1	-	-	-	-	16	3,9%	43,8%	12,5%	46,7%	40,0%
5	3	1	2	-	-	-	-	15	3,6%	46,7%	20,0%	40,0%	33,3%

* 134 rechtzoekenden kregen de vraag over de financiële waarde van het probleem niet, 394 rechtzoekenden gaven aan de financiële waarde niet te weten.

Aanvullende analyse laat zien dat snelheid van oplossen mogelijk ook bijdraagt aan tevredenheid

Tabel 4.4 toont de vijf meest voorkomende routes voor opgeloste versus onopgeloste problemen. Bij onopgeloste problemen is de tevredenheid met het eindresultaat niet significant afhankelijk van de gekozen route (binnen de top-5). Er zijn ook geen significante verschillen gevonden in motivaties waarom deze personen (die nog met een onopgelost probleem zitten) geen verdere stappen hebben gezet. Bij opgeloste problemen hangt tevredenheid wel samen met de route: rechtzoekenden die een route bestaande uit drie informele stappen (route 4 of 5) hebben doorlopen zijn significant minder tevreden met het eindresultaat dan rechtzoekenden die een route hebben doorlopen bestaande uit een of twee informele stappen (route 1 of 2). Men lijkt dus het meest tevreden wanneer een probleem *snel* is opgelost.

Tabel 4.4 Top-5 meest voorkomende routes voor opgeloste vs. onopgeloste problemen

Route top-5	In gesprek met werkgever/opdrachtgever	Zelf informatie of hulp zoeken	Informatie, hulp of advies vragen bij collega's, familie, vrienden of	Informatie, advies of hulp vragen bij een vakbond	Advies of hulp vragen bij een juridisch expert	Een interne procedure starten	Een juridische procedure starten	Aantal rechtzoekenden	% (heel) ontevreden	% (heel) tevreden
1	1	-	-	-	-	-	-	262	21,5%	58,6%
2	2	-	1	-	-	-	-	142	25,6%	57,7%
3	1	-	2	-	-	-	-	141	33,8%	45,3%
4	1	2	3	-	-	-	-	104	34,0%	40,8%
5	3	1	2	-	-	-	-	102	29,7%	43,6%
Onopgeloste problemen (N = 535)*										
1	1	-	-	-	-	-	-	62	60,0%	6,7%
2	1	-	2	-	-	-	-	52	78,4%	3,9%
3	2	-	1	-	-	-	-	46	63,6%	4,6%
4	1	2	3	-	-	-	-	37	73,0%	8,1%
5	3	2	1	-	-	-	-	36	64,7%	5,9%
Opgeloste problemen (N = 955)										
1	1	-	-	-	-	-	-	160	6,3%	80,6%
2	2	-	1	-	-	-	-	70	4,4%	88,2%
3	1	-	2	-	-	-	-	67	1,5%	77,6%
4	3	1	2	-	-	-	-	54	7,4%	63,0%
5	1	2	3	-	-	-	-	50	8,0%	68,0%

* Onopgeloste problemen zijn problemen waarvoor nooit een oplossing is gevonden of die nog lopen. Rechtzoekenden met antwoord "anders" (N = 254) of "wil ik niet zeggen" (N = 38) op de vraag of het probleem of conflict is opgelost zijn in deze analyse niet meegenomen.



4.2 Verschillen naar type probleem

Van alle werkenden die (minimaal) een arbeidsrechtelijk conflict hebben ervaren is ongeveer de helft tevreden of heel tevreden met het eindresultaat (46%). Drie op de tien (28%) zijn ontevreden of zeer ontevreden (de rest gaf een neutraal antwoord of wist het niet). In een vervolganalyse is onderzocht welke kenmerken van het conflict, het werk en werkenden voorspellen hoe tevreden of ontevreden men is met het eindresultaat. ‘Wil niet zeggen/weet ik niet’ is bij deze analyse buiten beschouwing gelaten. Tabel 4.5 geeft de modelresultaten weer.¹⁷ Net als eerder zijn in model 1 alleen de kenmerken van het conflict en het werk (ten tijde van het conflict) meegenomen als voorspellers, en in model 2 ook de kenmerken van werkenden.

Tevredenheid groter wanneer werkgever volgens werknemer ook belang van conflict ziet

Zoals verwacht hangt de **mate van tevredenheid met het eindresultaat** sterk af van de oplossing van het probleem. Men is vooral tevreden wanneer het probleem is **opgelost én men gelijk heeft gekregen** en ontevreden wanneer het probleem **niet is opgelost of men géén gelijk heeft gekregen**. Interessant is verder dat tevredenheid niet significant samenhangt met het waargenomen belang van een oplossing voor de werkende zelf, maar wel met het waargenomen **belang van een oplossing voor de werkgever**. Los van het resultaat zijn werkenden dus meer tevreden als men het idee heeft dat het conflict belangrijk gevonden wordt door de werkgever. De tevredenheid hangt negatief samen met de **emotionele belasting** van het conflict: hoe meer het conflict de werkende bezighoudt, des te minder tevreden men is met het eindresultaat (los van het resultaat zelf). Hoe tevreden men is met het eindresultaat is niet afhankelijk van het al dan niet ondernemen van formele stappen, zoals het inschakelen van een juridisch expert of het starten van een procedure.¹⁸ Wanneer wordt gecontroleerd op andere kenmerken van het conflict en werk zien we geen grote verschillen in de mate van tevredenheid met het eindresultaat tussen typen conflicten en sectoren. Bij conflicten over werktijden, ziekte en ongewenst gedrag is men gemiddeld wat minder tevreden over het eindresultaat (los van wat het resultaat is) dan bij andere typen conflicten, maar deze effecten verdwijnen (grotendeels) wanneer wordt gecontroleerd op achtergrondkenmerken van werkenden. Ook werkenden in het **onderwijs** (versus de meeste andere sectoren¹⁹), **middelhoog en hoger opgeleiden** (versus lager opgeleiden) en **niet-westerse allochtonen** (versus autochtonen) zijn gemiddeld minder tevreden. Tot slot hangt de tevredenheid met het eindresultaat ook positief samen met de **geestelijke gezondheid** van de werkende.

¹⁷ De modellen zijn geschat op complete data van respectievelijk 1.449 (model 1) en 1.417 (model 2) werkenden. 90 respondenten hebben ontbrekende data (“weet ik niet/wil ik niet zeggen”) op de variabele duur van het conflict, 127 op de variabele financieel belang, en 113 op de variabele belang oplossing (werkgever).

¹⁸ In een vervolganalyse is onderzocht of de tevredenheid met het eindresultaat significant samenhangt met specifieke stappen die men kan ondernemen om het conflict op te lossen, namelijk (1) in gesprek gaan met de werkgever/opdrachtgever, (2) zelf informatie zoeken of advies vragen aan familie/vrienden etc., (3) hulp/advies vragen bij een vakbond of juridisch expert, (4) een interne of juridische procedure starten, wanneer rekening gehouden wordt met de andere kenmerken van het conflict, werk en de werkende. Dit bleek niet het geval (p -waarden $> 0,34$).

¹⁹ Verschillen in tevredenheid tussen onderwijs en gezondheids- en welzijnszorg, handel, financiële/zakelijke dienstverlening, openbaar bestuur, en cultuur, sport en recreatie zijn (marginaal) significant.

Tabel 4.5 Kenmerken die samenhangen met tevredenheid met het eindresultaat

Voorspellers	Tevredenheid met het eindresultaat (op een schaal van (1) heel ontevreden tot (5) heel tevreden)			
	Model 1		Model 2	
	Coëfficiënt	Sig.	Coëfficiënt	Sig.
Kenmerken van het conflict				
Eindresultaat conflict				
Niet opgelost (geen oplossing gevonden of loopt nog)	(ref)		(ref)	
Opgelost en gelijk gekregen	1,823	***	1,831	***
Opgelost maar geen gelijk gekregen	-0,015		-0,004	
Opgelost (anders)	1,387	***	1,377	***
Onbekend	1,170	***	1,153	***
Type conflict				
Contract	0,022		0,056	
Loon/vergoedingen	-0,017		0,008	
Werktijden	-0,109	Λ	-0,105	Λ
Ziekte	-0,142	Λ	-0,070	
Arbeidsvoorwaarden	-0,048		-0,030	
Arbeidsomstandigheden	0,040		0,059	
Ongewenst gedrag	-0,159	*	-0,114	
Disciplinaire maatregelen	-0,083		-0,116	
Verlies van baan	-0,015		0,013	
Duur van het conflict				
Duur in jaren	-0,014		-0,017	
Conflict loopt nog	-0,064		-0,043	
Belang/belasting van het conflict				
Emotionele belasting	-0,150	***	-0,139	***
Financiële waarde	-0,024		-0,003	
Belang oplossing (zelf)	0,006		-0,004	
Belang oplossing (werkgever)	0,198	***	0,202	***
Kenmerken van het werk (ten tijde van het conflict)				
Sector				
Gezondheid en welzijnszorg	(ref)		(ref)	
Handel	0,016		-0,009	
Finan./zakelijke dienstverlening	0,058		0,043	
Openbaar bestuur	0,005		-0,029	
Landbouw en milieu	-0,263		-0,271	
Onderwijs	-0,238	*	-0,220	*
Industrie en bouwnijverheid	-0,047		-0,065	
Horeca	0,030		0,059	
Cultuur, sport en recreatie	0,203		0,213	
Vervoer	-0,118		-0,114	
Anders	-0,045		-0,053	
Contractomvang	-0,001		-0,024	

Contracttype			
Vast	(ref)	(ref)	
Tijdelijk/flex	0,054	0,044	
Anders	-0,090	-0,090	
Kenmerken van de werkende			
Geslacht			
Man		(ref)	
Vrouw		0,019	
Leeftijd			
16-34 jaar		(ref)	
35-49 jaar		-0,040	
50-64 jaar		-0,111	
65+		-0,166	
Opleidingsniveau			
Laag		(ref)	
Middelhoog		-0,276	*
Hoog		-0,248	*
Netto maandinkomen			
€2000 of minder		(ref)	
€2001-€3500		0,062	
meer dan €3500		0,077	
onbekend		0,042	
Gezinssituatie			
Alleenstaande		(ref)	
Samenwonend zonder kind(eren)		0,004	
Samenwonend met kind(eren)		-0,067	
Alleenstaande met kind(eren)		-0,151	
Anders		-0,058	
Migratieachtergrond			
Autochtoon		(ref)	
Westerse allochtoon		-0,047	
Niet-westerse allochtoon		-0,221	*
Gezondheid			
Lichamelijk		0,040	
Geestelijk		0,111	**
Geletterdheid		0,019	

*** $p < 0,001$, ** $p < 0,01$, * $p < 0,05$, ^ $p < 0,10$. Emotionele belasting ("Wanneer u denkt aan uw laatste probleem of conflict, in hoeverre hield u dat bezig?") gemeten op een schaal van (1) *in zijn geheel niet* tot (5) *ik werd er volledig door in beslag genomen*. Financieel belang ("Hoe belangrijk was het voor uw financiële situatie om uw laatste probleem/conflict op te lossen?") gemeten op een schaal van (1) *helemaal niet belangrijk* tot (4) *heel erg belangrijk*. Belang oplossing (zelf) ("Hoe belangrijk was het voor uzelf om het conflict of probleem met uw werkgever/opdrachtgever op te lossen?") en belang oplossing (werkgever) ("Hoe belangrijk vond uw werkgever/opdrachtgever het volgens u om het conflict of probleem met u op te lossen?"), gemeten op een schaal van (1) *helemaal niet belangrijk* tot (4) *heel erg belangrijk*. Formele stap(pen) ondernomen is "1" indien minstens één van de volgende stappen is gezet om het probleem op te lossen: informatie, advies of hulp gevraagd bij een vakbond of juridisch expert, of een interne of juridische procedure gestart (en anders "0"). Gezondheid ("Hoe beoordeelt u uw eigen lichamelijke en geestelijke gezondheid?") gemeten op een schaal van (1) *heel slecht* tot (5) *heel goed*. Geletterdheid ("Hoe vaak hebt u hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folder of andere teksten?") gemeten met antwoordopties *nooit* (score 4), *soms* (3), *vaak* (2), *heel vaak* (1) en *ik begrijp de vraag niet* (0).

4.3 Gebruikerservaringen

Opstelling werkgever belangrijke factor in oplossingsproces, blijkt ook uit toelichtingen

Het gedrag van de andere partij is volgens rechtzoekenden reden nummer één waarom een oplossingstraject niet slaagt. In een open vraag konden rechtzoekenden aangeven wat wel en wat niet helpt voor de rechtzoekende met een arbeidsrechtelijk probleem. Deze open antwoorden zijn vervolgens gehercodeerd en geanalyseerd om te zien of er succes- en faalfactoren uitspringen. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen rechtzoekenden die via de informele en formele route hun recht probeerden te halen.

Gebruikerservaringen over wat wél helpt bij het oplossen van een arbeidsrechtelijk probleem zijn eenduidiger dan gebruikerservaringen over wat niet helpt. Gebruikerservaringen met succesfactoren zijn daarom niet samengevat in een tabel. Uit de analyse blijkt dat vooral steun van anderen (gelijkgestemden, lotgenoten, adviseurs) bij het probleem belangrijk is om het gesprek met de werkgever aan te gaan en om zich gesteund te voelen. De personen die het formele traject zijn gestart noemen vanzelfsprekend de ondersteuning van een professionele organisatie vaker als succesfactor, maar ook voor hen geldt dat steun op de werkvloer belangrijk is.

Gebruikerservaringen rond faalfactoren zijn divers van aard, al geeft een grote groep aan dat het gedrag van de andere partij in grote mate bepaalt of een oplossingstraject een succes wordt. De tabel hieronder laat zien dat 42 procent van de rechtzoekenden een omschrijving van deze antwoordcategorie in hun toelichting geven. Ook het eigen gedrag is belangrijk: 13 procent zegt dat zij te weinig hebben ondernomen of dat hun kennis ontoereikend was, 9 procent noemt de eigen instelling en persoonlijke omstandigheden.

Externe hulp wordt niet vaak als ontoereikend gezien, al komt dit in ongeveer 7 procent van de open antwoorden wel naar voren. Dit komt vooral voort uit rechtzoekenden die ontevreden zijn met de uitkomst, of dat een professionele partij hen in hun ogen onvoldoende kon helpen.

Tabel 4.6 Gebruikerservaringen wat niet hielp bij probleem- en conflictoplossing (basis: werkende Nederlanders, n=1.038)

Code	Omschrijving	% genoemd
1	Eigen instelling (emoties niet onder controle houden) en persoonlijke omstandigheden (bijv. ziekte)	9%
2	Eigen activiteiten (te weinig gedaan) en/of expertise (te weinig juridische kennis)	13%
3	Gedrag van andere partij (met name opstelling werkgever, niet serieus genomen worden, onwaarheden verspreiden (volgens rechtzoekende) door collega's of werkgever, beloftes niet nakomen)	42%
4	Externe hulp ontoereikend (onvoldoende of ontoereikende hulp van bijv. vakbond, juridisch expert of -loket)	3%
5	Interne hulp ontoereikend (bijv. klachten- en geschillencommissie, vertrouwenspersoon)	4%
6	Kenmerken van werkplek (bijv. bedrijfscultuur)	1%
9	Onduidelijk antwoord	15%
10	Overig	9%

4.4 Conclusies

De belangrijkste vraag die hier gesteld is: welke stappen leiden gemiddeld genomen tot het beste resultaat voor werkenden? En wat zijn hierin succes- en faalfactoren?

Bijna de helft van de rechtzoekenden is tevreden met het (voorlopige) eindresultaat van het conflict, ongeveer drie op de tien zijn dat niet. De tevredenheid hangt in ieder geval negatief samen met de impact van het conflict: hoe meer het conflict de werkende bezighoudt, des te minder tevreden men is met het eindresultaat (los van het resultaat zelf). En positief samen met de uitkomst van het proces: als deze uitvalt in het voordeel van de rechtzoekende is deze vanzelfsprekend vaker tevreden. Wanneer wordt gecontroleerd op andere kenmerken van het conflict en werk zien we geen grote verschillen in de mate van tevredenheid met het eindresultaat tussen typen conflicten en sectoren.

Belangrijk voor een goede ervaring in het oplossingsproces van een conflict ligt – naast de uitkomst van het proces – voor de rechtzoekende ook bij een sterke eigen positie en de erkenning van het probleem bij de werkgever. In het vorige hoofdstuk bleek al dat per saldo meer rechtzoekenden ontevreden dan tevreden waren over het gesprek met de werkgever. Uit het model van dit hoofdstuk volgt de verklaring dat bij arbeidsrechtelijke conflicten een goede relatie houden met de werkgever voor werkenden belangrijk is. Ook een snelle oplossing van het probleem lijkt invloed te hebben op een positieve ervaring.

Het ondernemen van formele stappen – en het volgen van een bepaalde oplossingsroute in zijn algemeen – lijkt in ieder geval niet te zorgen voor significant meer tevreden rechtzoekenden. Het zetten van formele stappen kan – zo blijkt uit toelichtingen – zorgen voor een escalatie van het conflict en de relatie met de andere partij. Een reden waarom het zetten van formele stappen niet per definitie leidt tot een grotere tevredenheid is dat de uitkomst niet opweegt tegen de offers die de rechtzoekende heeft moeten maken om tot die uitkomst te komen. Het zetten van formele stappen leidt wel significant vaker tot een schikking, maar Nederlandse werkenden die formele stappen gezet hebben zijn desalniettemin ontevreden over de uitkomst omdat de emotionele (relatie werkgever) en financiële offers (kosten proces, eventueel ontslag) te groot waren.

Het is dus zaak dat formele stappen passen bij de aard en impact van het conflict. Het verkleinen van de kennisdiscrepantie tussen rechtzoekende en werkgever ('beslagen ten ijs' komen) bij het gesprek lijkt in ieder geval belangrijk omdat werkenden die recht zoeken vaak het gevoel hebben tegen een muur van juridische kennis te moeten opboksen. Ook de werkgever het belang laten inzien van het probleem lijkt een voornaam knelpunt te zijn volgens rechtzoekenden.

Arbeidsmigranten



5 Arbeidsmigranten

5.1 Duiding resultaten arbeidsmigranten

In de vorige hoofdstukken gingen wij vooral in op arbeidsrechtelijke problemen bij Nederlandse werkenden. De vragenlijst is ook uitgezet in het Arbeidsmigrantenpanel van het Kenniscentrum Arbeidsmigranten. De respons is echter niet hoog, ondanks pogingen om de vragenlijst zo toegankelijk mogelijk te maken door de vragenlijst in meerdere talen (Nederlands, Pools, Spaans, Engels) aan te bieden, meerdere herinneringen en het panel een vergoeding kent voor het invullen van een vragenlijst. Een mogelijke verklaring voor de lage respons is dat een deel van de panelleden inmiddels niet meer in Nederland werkzaam is (en het panel een groot verloop kent) of op vakantie was ten tijde van het veldwerk. Uiteindelijk reageerden 246 arbeidsmigranten op de vragenlijst, waarvan 192 een bruikbare vragenlijst invulden waarmee een analyse kon worden gemaakt. Een volledig overzicht van de achtergrondkenmerken van de arbeidsmigranten is opgenomen in bijlage A.

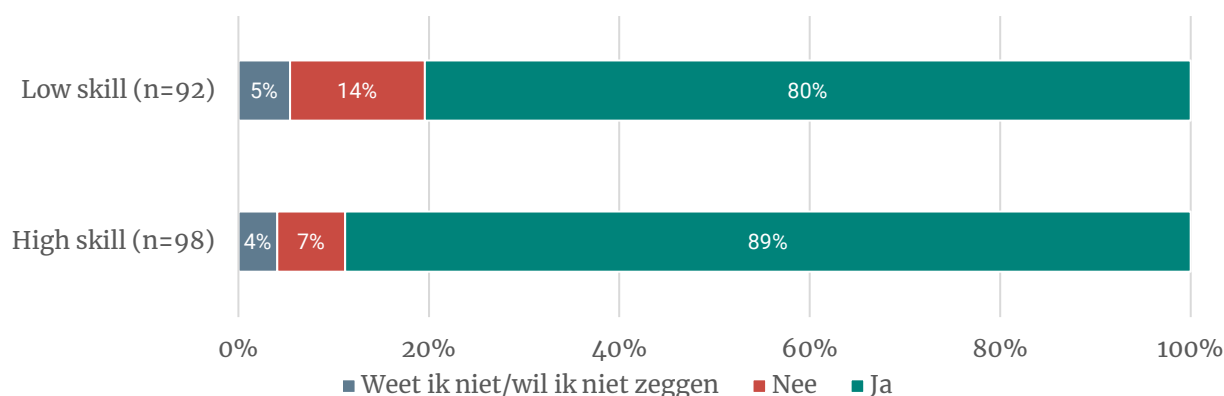
Normaliter worden de resultaten van arbeidsmigranten door het Kenniscentrum arbeidsmigranten ingedeeld naar niveau van het werk (high-skill of low-skill) en herkomstgebied. Vanwege de hoogte van de respons is besloten om enkel resultaten weer te geven op basis van het niveau van het werk. Voor beide groepen geldt een n van ongeveer 95, waarmee **zeer voorzichtig** uitspraken kunnen worden gedaan over de prevalentie van arbeidsrechtelijke problemen in deze groepen. Alle resultaten zijn daarom (zeer) indicatief. Informatie over probleemoplossing is gezien de geringe respons enkel kwalitatief te duiden aan de hand van de 'richting' die de resultaten op wijzen, aangevuld met literatuur uit het deskresearch en interviews die zijn gehouden tijdens het onderzoek.

5.2 Prevalentie problemen

Overgroot deel arbeidsmigranten ontvangt arbeidsovereenkomst

Een ruime meerderheid van de arbeidsmigranten lijkt een schriftelijke arbeidsovereenkomst of cao te ontvangen bij de start van het werk. Van de low-skilled arbeidsmigranten ontvingen acht op de tien een arbeidsovereenkomst, 14 procent niet en 5 procent weet het niet meer of wil het niet zeggen. Bijna negen op de tien high-skilled arbeidsmigranten ontvingen een arbeidsovereenkomst (89%). Van hen zegt 7 procent geen arbeidsovereenkomst gezien te hebben en 4 procent weet het niet meer of wil het niet zeggen.

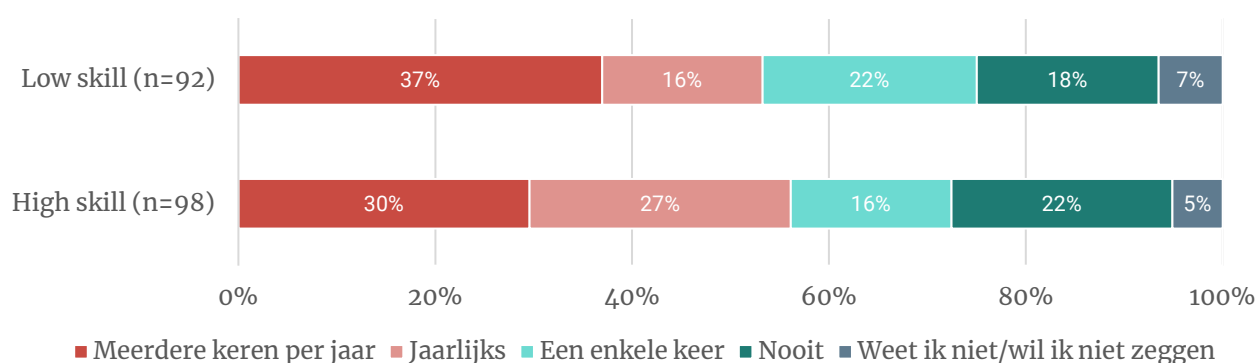
Figuur 5.1 Ontvangst schriftelijke arbeidsovereenkomst of cao bij start werk per type arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten)



Meeste arbeidsmigranten zoeken naar informatie arbeidsvoorwaarden

Binnen beide groepen arbeidsmigranten heeft de meerderheid een keer naar informatie over de arbeidsvoorwaarden gezocht. Onder low-skilled arbeidsmigranten zoekt 37 procent meerdere keren per jaar naar informatie, 16 procent jaarlijks en 22 procent een enkele keer. Iet minder dan een vijfde (18%) zoekt nooit naar informatie en 7 procent weet het niet of wil het niet zeggen. Onder high-skilled arbeidsmigranten zoekt 30 procent meerdere keren per jaar naar informatie, 27 procent jaarlijks en 16 procent een enkele keer. De groep die nooit naar informatie zoekt bedraagt 22 procent en 5 procent weet het niet of wil het niet zeggen.

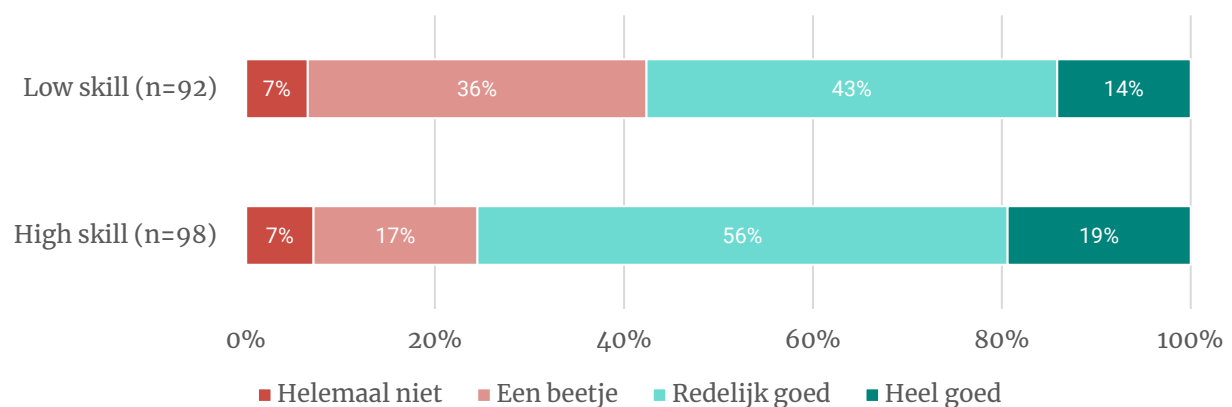
Figuur 5.2 Aantal keer gezocht naar informatie arbeidsvoorwaarden per type arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten)



Ruime meerderheid high-skilled arbeidsmigranten kent arbeidsvoorwaarden (redelijk) goed

Van de low-skilled arbeidsmigranten zegt 14 procent de arbeidsvoorwaarden heel goed te kennen en 43 procent redelijk goed. Samen bijna de helft. Ruim een derde van de low-skilled arbeidsmigranten (36%) kent de arbeidsvoorwaarden een beetje en 7 procent kent deze helemaal niet. Een ruime meerderheid high-skilled arbeidsmigranten kent de arbeidsvoorwaarden redelijk tot heel goed. Bijna een vijfde (19%) kent de voorwaarden heel goed en 56 procent redelijk goed. Een groep van 17 procent geeft aan de arbeidsvoorwaarden een beetje te kennen en 7 procent helemaal niet.

Figuur 5.3 Kent de arbeidsvoorwaarden per type arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten)



Bij SNCU komen veel vragen binnen over arbeidsovereenkomsten van arbeidsmigranten, zo blijkt uit het interview. Vragen gaan bijvoorbeeld over de opzegtermijn, omdat de arbeidsmigranten terug willen naar het land van herkomst voor vakantie. De gesproken medewerker van SNCU licht toe: *“Arbeidsmigranten hebben vaak de neiging om gewoon te stoppen, niet wetende wat de verplichtingen zijn. Daarom is het voor hen goed te lezen wat zij overeenkomen [met de uitzender, inlener of werkgever].”*

Arbeidsrechtelijke conflicten lijken veel vaker voor te komen bij arbeidsmigranten

Uit de resultaten blijkt dat ten opzichte van Nederlandse werkenden arbeidsrechtelijke conflicten bij arbeidsmigranten veel vaker lijken voor te komen. Meer dan zes op de tien arbeidsmigranten geven aan in conflict te zijn geweest met de werkgever. Een verklaring voor dit hogere percentage volgt niet direct uit de analyse van het onderzoek.

Mogelijk is er sprake van een selectiebias. Dat wil zeggen dat vooral arbeidsmigranten met een conflict de vragenlijst zouden hebben ingevuld, waardoor dan een hoger percentage dan in werkelijkheid uit de resultaten komt. Zelfs als dit het geval is, lijkt (voorzichtig) de conclusie te kunnen worden getrokken dat – ook gezien de gemiddelde kenmerken van bijvoorbeeld low-skill migranten (o.a. veel flexwerkers) – arbeidsmigranten vaker te maken hebben met arbeidsrechtelijke conflicten dan Nederlandse werkenden.

Tabel 5.1 Prevalentie arbeidsrechtelijke conflicten onder arbeidsmigranten

	High-skill (n=98)	Low-skill (n=92)
Heeft geen conflict gehad	35%	39%
Heeft conflict (gehad)	65%	61%

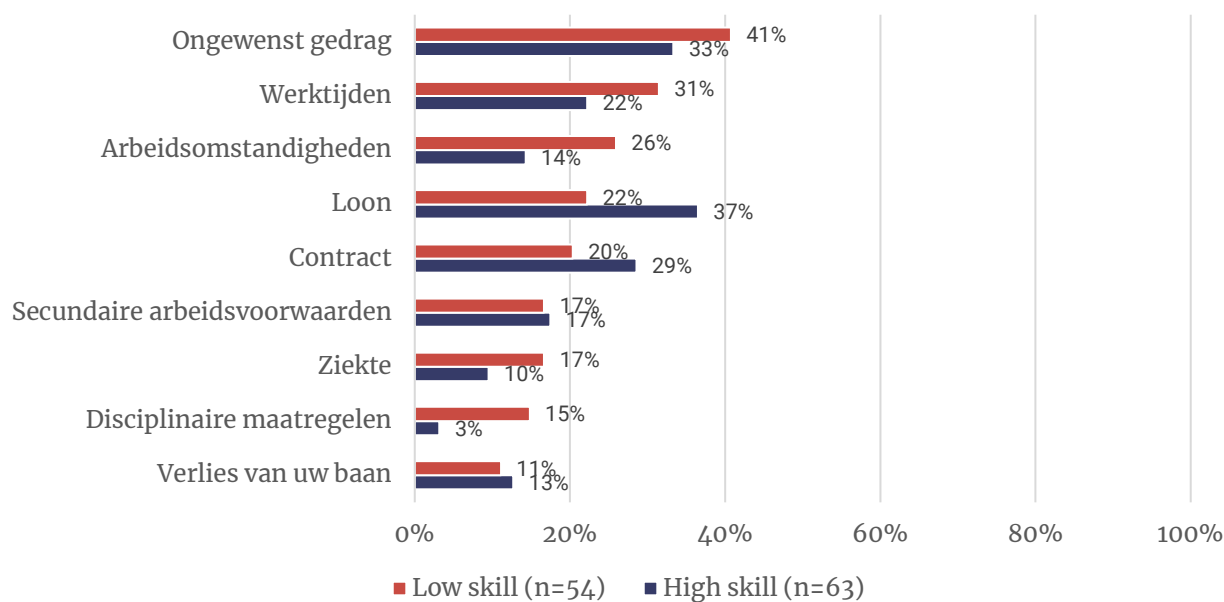
Ruim twee op de vijf low-skilled arbeidsmigranten (41%) hadden bij het laatste conflict een situatie meegemaakt over ongewenst gedrag. Iets minder dan een derde (31%) maakte een conflict mee over werktijden en 26 procent over arbeidsomstandigheden.

Conflicten of disciplinaire maatregelen (15%) of verlies van de baan (11%) komen minder vaak voor onder low-skilled arbeidsmigranten, gekeken naar de laatste conflicten die zij hadden. Onder high-skilled arbeidsmigranten gaan conflicten het vaakst over loon (37%), ongewenst gedrag (33%) of het contract (29%). Onder deze groep gaan conflicten minder vaak over ziekte (10%) of disciplinaire maatregelen (3%).

Uit de interviews komt naar voren dat veel van de arbeidsconflicten die ter ore komen bij vakbonden of de SNCU over beloning gaan, bijvoorbeeld het niet uitbetalen van het juiste aantal uren of toeslagen die niet verrekend worden. SNCU geeft bovendien aan dat veel arbeidsmigranten niet goed op de hoogte zijn van hun rechten als het gaat om ziekte en arbeidsongeschiktheid. De aantallen die in deze vragenlijst naar voren komen zijn dan mogelijk een onderschatting van de werkelijke problematiek op dit gebied.

FairWork geeft in een reactie aan dat zij opmerken dat veel conflicten ontstaan door slechte communicatie tussen de arbeidsmigranten en werkgevers. Arbeidsmigranten kennen de eigen arbeidsvoorwaarden onvoldoende en de informatievoorziening daarover door werkgevers (via een app of in online protocollen) voorziet niet altijd in de kennisbehoefte. Arbeidsmigranten begrijpen niet altijd wat het contract inhoudt, volgens FairWork zijn arbeidsmigranten die zij spreken verrast als zij horen dat een flexcontract betekent dat zij de volgende dag op straat kunnen komen te staan (inclusief huisvesting die zij van de werkgever huren).

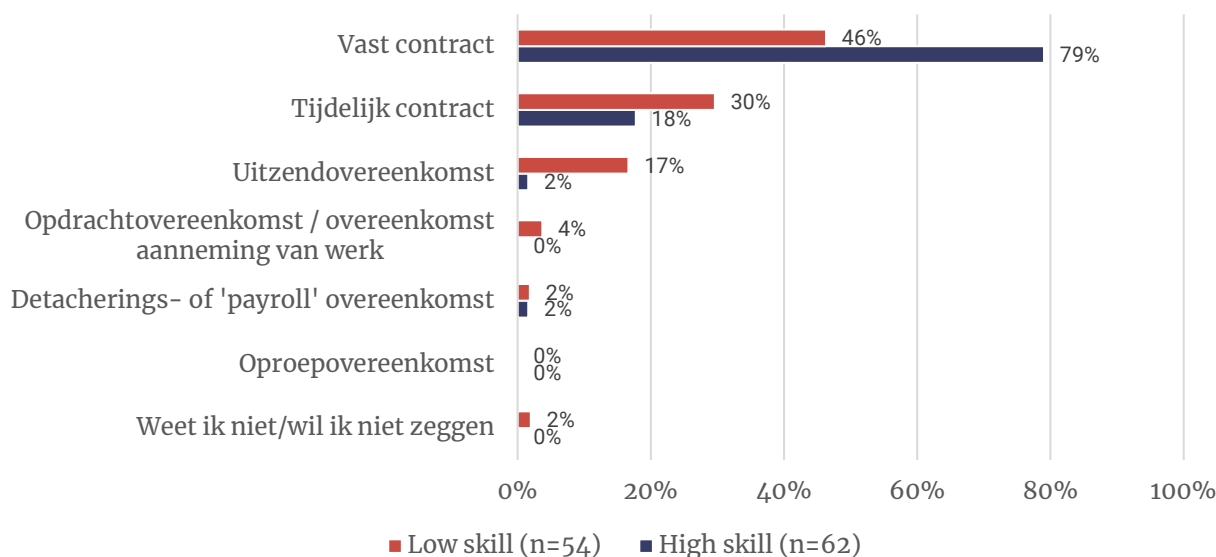
Figuur 5.4 Laatste conflict per type arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)
Meerdere antwoorden mogelijk



Meerderheid arbeidsmigranten had vast contract bij begin conflict

Binnen beide groepen arbeidsmigranten had een meerderheid een vast contract bij het begin van het conflict. Onder low-skilled arbeidsmigranten had 46 procent een vast contract, 30 procent een tijdelijk contract en 17 procent een uitzendovereenkomst. Bijna acht op de tien high-skilled arbeidsmigranten (79%) hadden ten tijde van het conflict een vast contract en 18 procent een tijdelijk contract. Een enkele high-skilled arbeidsmigrant had een uitzendovereenkomst (2%) of een detacheringsovereenkomst (2%).

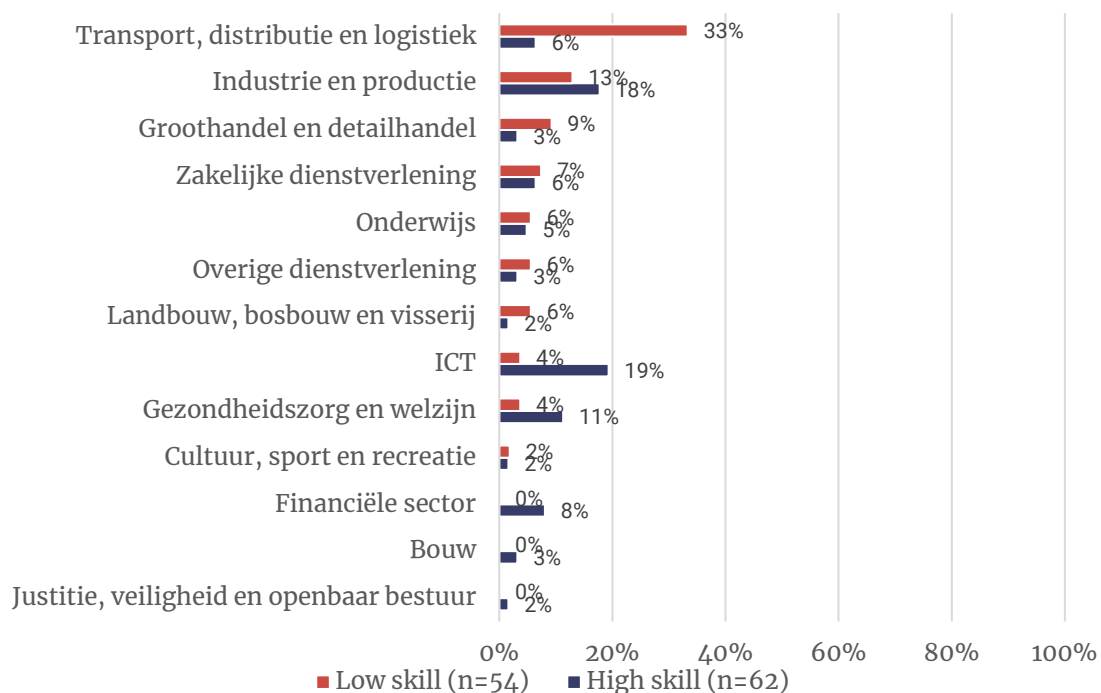
Figuur 5.5 Soort contract bij begin conflict per type arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)



Low-skilled arbeidsmigranten bij begin conflict werkzaam in transport, high-skilled in ICT

Bij het begin van het arbeidsrechtelijk conflict waren de meeste low-skilled arbeidsmigranten werkzaam in de transport, distributie en logistiek (33%) gevolgd door de industrie en productie (13%). Low-skilled arbeidsmigranten met een arbeidsrechtelijk conflict waren minder werkzaam binnen de cultuur, sport en recreatie (2%), gezondheid (4%) en welzijn of ICT sector (4%). High-skilled arbeidsmigranten waren tijdens het begin van een conflict voornamelijk werkzaam binnen de ICT (19%) of industrie en productie (18%). High-skilled arbeidsmigranten waren bij het begin van een conflict minder werkzaam binnen de justitie, veiligheid en openbaar bestuur (2%), cultuur, sport en recreatie (2%) of landbouw, bosbouw en visserij (2%) sector.

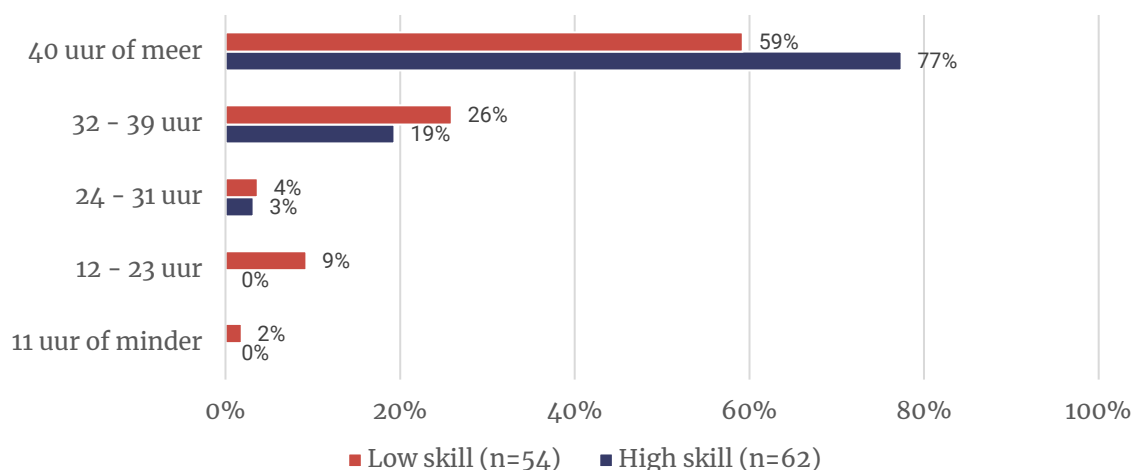
Figuur 5.6 Arbeidsrechtelijke conflicten naar sector (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)



Meerderheid arbeidsmigranten werkte 40 uur of meer bij begin conflict

Bij beide groepen arbeidsmigranten werkte de meerderheid 40 uur of meer bij het begin van het arbeidsrechtelijk conflict. Bijna zes op de tien (59%) low-skilled arbeidsmigranten werkten 40 uur of meer. Daarnaast werkte ruim een kwart (26%) 32 tot 39 uur. Een kleiner deel, 4 procent, werkte 24 tot 31 uur, 9 procent 12 tot 23 uur en een enkeling (2%) 11 uur of minder. Onder de high-skilled arbeidsmigranten werkte ruim driekwart (77%) 40 uur of meer bij het begin van het conflict. Daarnaast werkte 19 procent 32 tot 39 uur en 4 procent 24 tot 31 uur.

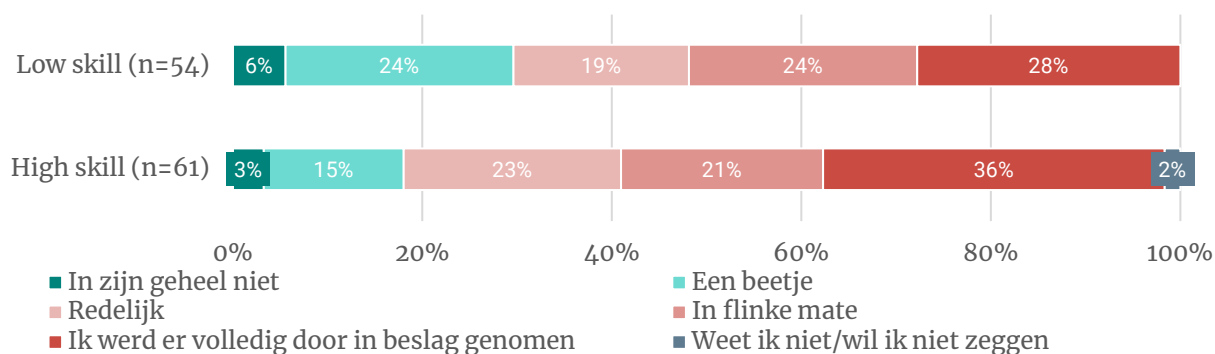
Figuur 5.7 Omvang arbeidscontract bij begin conflict (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)



Een meerderheid van de arbeidsmigranten zegt dat conflict hen in sterke mate bezig hield

Ruim de helft van de arbeidsmigranten geeft aan dat het arbeidsrechtelijk conflict hen in flinke mate tot volledig bezighield. Onder low-skilled arbeidsmigranten wordt 28 procent volledig in beslag genomen door het conflict en 24 procent in flinke mate. Bijna een vijfde (19%) van de low-skilled arbeidsmigranten is redelijk in beslag genomen door het conflict en 24 procent een beetje. Slechts 6 procent wordt in zijn geheel niet in beslag genomen door het conflict. Bij high-skilled arbeidsmigranten wordt een groep van 36 procent volledig in beslag genomen door het conflict. Bij 21 procent was dit in flinke mate. Verder wordt 23 procent redelijk in beslag genomen door het conflict, 15 procent een beetje en slechts 3 procent helemaal niet. Een enkele high-skilled arbeidsmigrant (2%) weet het niet of wil het niet zeggen.

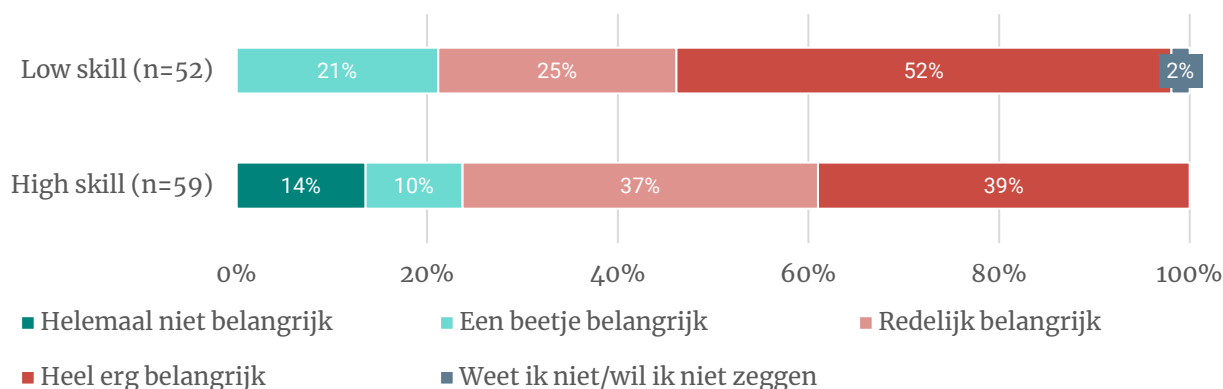
Figuur 5.8 Impact van het conflict op de arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)



Voor meerderheid low-skilled arbeidsmigranten is oplossen conflict van financieel belang

Voor ruim de helft van de low-skilled arbeidsmigranten (52%) is het oplossen van het conflict heel erg belangrijk voor zijn of haar financiële situatie en voor een kwart is een oplossing redelijk belangrijk. Een op de vijf low-skilled arbeidsmigranten geeft aan dat het oplossen van het conflict een beetje belangrijk is voor zijn of haar financiële situatie. Onder high-skilled arbeidsmigranten is voor 39 procent een oplossing heel erg belangrijk voor de financiële situatie. Voor 37 procent is een oplossing redelijk belangrijk en voor 10 procent een beetje. Voor 14 procent van de high-skilled arbeidsmigranten is een oplossing van het arbeidsrechtelijk conflict helemaal niet belangrijk voor zijn of haar financiële situatie.

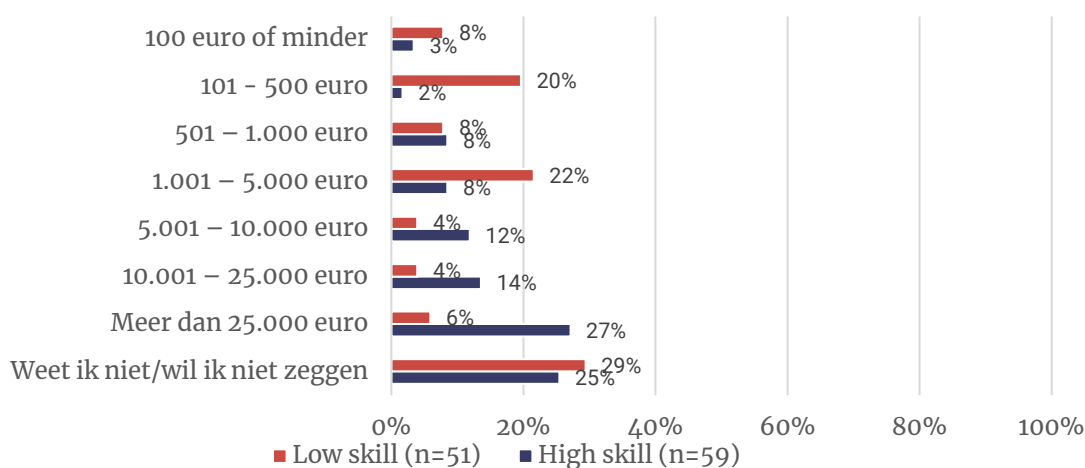
Figuur 5.9 Belang oplossen conflict voor financiële situatie (basis: arbeidsmigranten met een arbeidsconflict)



Financiële waarde van de conflicten voor low-skilled lager dan voor high-skilled arbeidsmigranten

Bij ruim een op de vijf low-skilled arbeidsmigranten (22%) ligt de financiële waarde van een arbeidsrechtelijk conflict tussen de 1.001 en de 5.000 euro. Bij 20 procent ligt de financiële waarde tussen de 101 en 500 euro. Deze bedragen komen significant meer voor onder low-skilled arbeidsmigranten dan onder high-skilled arbeidsmigranten. Bij high-skilled arbeidsmigranten gaan conflicten het vaakst over een financiële waarde van meer dan 25.000 euro, significant vaker dan bij low-skilled arbeidsmigranten. Verder gaan conflicten onder high-skilled arbeidsmigranten voor 14 procent over een financiële waarde van 10.001 tot 25.000 euro en voor 12 procent over een waarde van 5.001 tot 10.000 euro. Een kwart high-skilled arbeidsmigranten en 29 procent low-skilled arbeidsmigranten weet de financiële impact niet of wil het niet zeggen.

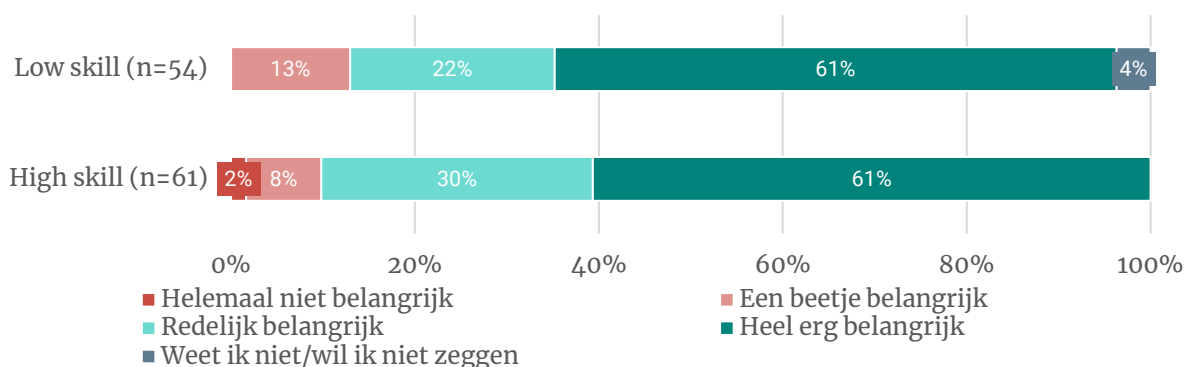
Figuur 5.10 Financiële impact van het arbeidsrechtelijke conflict (basis: arbeidsmigranten met arbeidsconflict)



Ruime meerderheid arbeidsmigranten vindt oplossen van conflict heel erg belangrijk

Bij beide groepen arbeidsmigranten vindt 61 procent het heel erg belangrijk om het arbeidsrechtelijk conflict op te lossen. Ruim een op de vijf low-skilled arbeidsmigranten (22%) vindt het redelijk belangrijk, 13 procent een beetje en 4 procent weet het niet of wil het niet zeggen. Onder high-skilled arbeidsmigranten vindt 30 procent het redelijk belangrijk om een oplossing te vinden, 8 procent een beetje en slechts een enkeling (2%) vindt het helemaal niet belangrijk.

Figuur 5.11 Belang oplossen conflict voor arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten met arbeidsconflict)



Meer dan twee op de vijf arbeidsmigranten met een conflict heeft het gevoel dat werkgevers het oplossen van het conflict helemaal niet belangrijk vinden

Bij bijna de helft van de low-skilled arbeidsmigranten (48%) vindt de werkgever het in de ogen van de arbeidsmigrant het helemaal niet belangrijk om het arbeidsrechtelijk conflict op te lossen. Zeventien procent vindt het een beetje belangrijk, ook 17 procent redelijk belangrijk en 11 procent heel erg belangrijk, 7 procent geeft aan het niet te weten of niet te willen zeggen.

Bij ruim twee op de vijf high-skilled arbeidsmigranten (43%) vindt de werkgever het oplossen van het conflict helemaal niet belangrijk. Een kwart van de werkgevers vindt het een beetje belangrijk, 18 procent redelijk en 13 procent heel erg. Een enkele high-skilled arbeidsmigrant weet het niet of wil het niet zeggen.

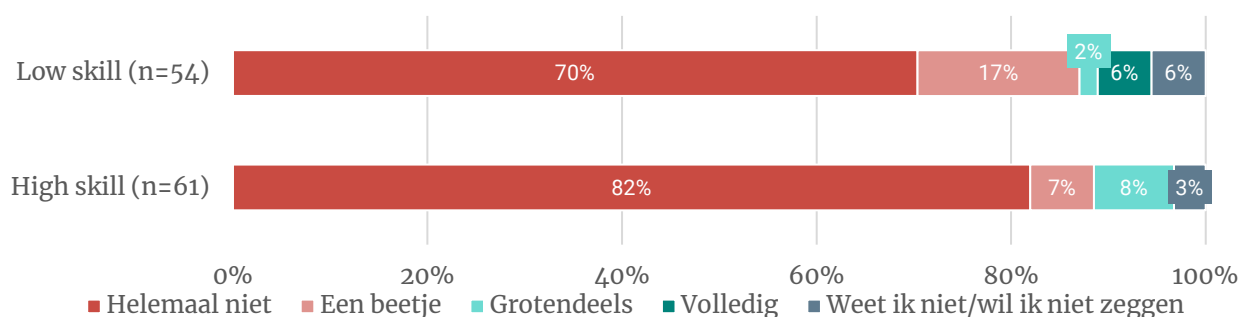
Figuur 5.12 Belang oplossen conflict voor werkgever arbeidsmigrant (basis: arbeidsmigranten met arbeidsconflict)



Voor de meeste arbeidsmigranten is het conflict geen gevolg van corona

Voor zeven op de tien low-skilled arbeidsmigranten is het arbeidsrechtelijk conflict geen gevolg van de coronacrisis of coronamaatregelen. Voor 17 procent is het een beetje een gevolg van corona, voor 2 procent grotendeels en voor 6 procent volledig. Een groep van 6 procent weet het niet of wil het niet zeggen. Een groep van ruim acht op de tien high-skilled arbeidsmigranten geeft aan dat het arbeidsrechtelijk conflict geen gevolg van de coronacrisis of coronamaatregelen is. Voor 7 procent is dit een beetje, voor 8 procent grotendeels en 3 procent weet het niet of wil het niet zeggen.

Figuur 5.13 Conflict als gevolg van corona (basis: arbeidsmigranten met arbeidsconflict)

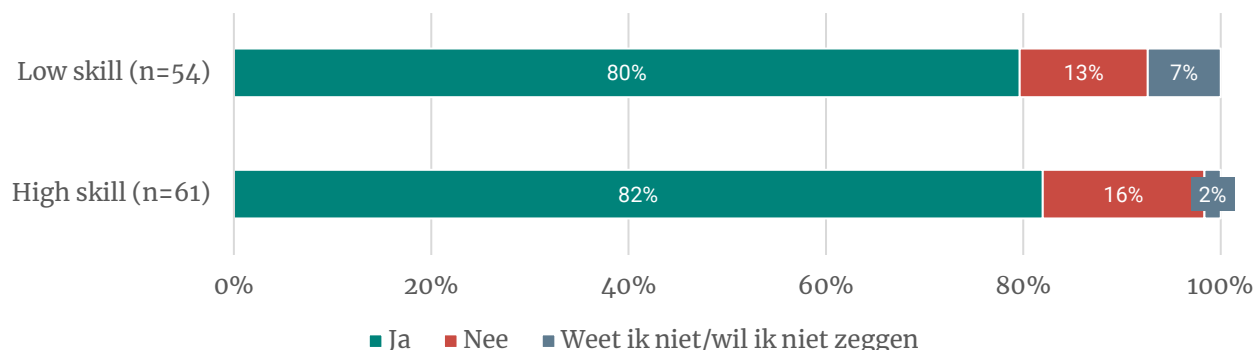


5.3 Oplossingsroutes

Vier van de vijf arbeidsmigranten nam actie om probleem op te lossen

Net als Nederlandse werkenden is ook een meerderheid van de arbeidsmigranten bereid geweest om stappen te zetten om tot een oplossing te komen voor het arbeidsrechtelijk conflict. Er is hierbij nagenoeg geen verschil tussen low-skilled of high-skilled arbeidsmigranten.

Figuur 5.14 Zetten van stappen om arbeidsrechtelijk probleem op te lossen (basis: arbeidsmigranten)



Arbeidsmigranten volgen zelfde oplossingsroute als Nederlandse werkenden

Net als de Nederlandse werkenden lijken de arbeidsmigranten die deelnamen aan dit onderzoek een zelfde route te volgen om de arbeidsrechtelijke problematiek op te lossen. Daarbij gaat een zeer ruime meerderheid (90%) in gesprek met de werkgever en zoeken ongeveer zeven op de tien arbeidsmigranten contact met naasten voor het zoeken van informatie of het inwinnen van advies. Daarna volgt het zelf zoeken van informatie (ongeveer zes op de tien arbeidsmigranten doen dit). Let op: door de lage absolute aantallen kunnen geen vergelijkingen tussen de twee groepen worden gemaakt.

Tabel 5.2 Overzicht genomen stappen door arbeidsmigranten (high skill n=45, low-skill n=39)

	Gemiddelde stap (high-skill)	% high-skill	Gemiddelde stap (low-skill)	% low-skill
In gesprek gaan met werkgever	1,6	90%	1,6	90%
Zelf informatie zoeken	1,8	59%	1,9	63%
Collega's, vrienden, familie vragen	2,1	71%	2,0	73%
Vakbond	3,2	10%	2,9	27%
Juridisch expert	3,5	22%	3,7	29%
Interne procedure	3,1	16%	3,7	12%
Juridische procedure	5,0	2%	6,3	7%

Wanneer informele en formele stappen gebundeld worden blijkt dat er nagenoeg geen verschil zit tussen high-skilled en low-skilled arbeidsmigranten. Van de high-skilled arbeidsmigranten zet 41 procent een formele stap tegenover 39 procent van de low-skill arbeidsmigranten.

De bevindingen uit de vragenlijst komen niet helemaal overeen met verwachtingen die uit de interviews naar voren kwamen. In gesprekken met de vakbonden is aangegeven dat met name arbeidsmigranten die werken op uitzendbasis vaker in aanraking komen met arbeidsrechtelijke conflicten, maar niet op (kunnen) komen voor hun rechten omdat zij bij het ondernemen van actie ontslag krijgen of het contract niet verlengd wordt. Uit deze vragenlijst volgt de indicatie dat een meerderheid van de arbeidsmigranten juist wel actie heeft ondernomen om het conflict op te lossen. Anders dan Nederlandse werkenden is in de interviews uitgesproken dat effectueren van het eigen arbeidsrecht door arbeidsmigranten niet alleen zorgt voor een slechte relatie met de werkgever maar ook veel vaker gevolgen voor de baan zekerheid heeft. Aantallen zijn echter niet bekend omdat bijv. de uitzendbranche (volgens de vakbond) geen gegevens over arbeidsovereenkomsten, loonsommen et cetera vrijgeeft. Door de hoogte van de respons kunnen de verwachtingen uit deze interviews niet voldoende getoetst worden.

Wel kan een algemene richting worden gegeven op basis van de ingevulde vragenlijsten waarbij er voor deze analyse geen onderscheid is gemaakt tussen low- en high-skilled migranten. Doel van de oplossingsroute van arbeidsmigranten lijkt met name het verzamelen van informatie over de eigen rechten en hoe het probleem opgelost kan worden. Dit doel hebben zij zowel bij de eigen zoektocht of wanneer zij contact opnemen met een organisatie. Arbeidsmigranten lijken vaker alleen naar oplossingen te zoeken, maar soms worden ook collega's ingeschakeld bij het zoeken. Arbeidsmigranten lijken meer moeite te hebben om het gesprek met de werkgever te voeren. Hier zijn weinigen in de vragenlijst positief over. Dit verklaart mogelijk ook waarom arbeidsmigranten negatiever lijken over de uitkomst van het oplossingstraject: wij nemen aan dat de relatie met de werkgever net als voor Nederlandse werkenden ook voor arbeidsmigranten belangrijk zal zijn.

Op het gebied van gebruikerservaringen delen een aantal arbeidsmigranten nog hun mening in een toelichting. Zij geven met name aan dat een gebrek aan kennis van het Nederlandse recht een belemmering is en dat zij wanneer geconfronteerd met een (arbeidsrechtelijk) conflict met de werkgever moeite hebben om dit te doorgronden.

5.4 Belangrijkste bevindingen

Ten aanzien van de groep arbeidsmigranten kunnen gezien de hoogte van de respons onder deze doelgroep enkel voorzichtige uitspraken gedaan worden, ondanks verschillende pogingen de vragenlijst toegankelijk voor deze doelgroep te maken (o.a. vertalen naar Pools, Engels, Spaans). Wel geven de resultaten een sterke indicatie dat onder arbeidsmigranten vaker arbeidsrechtelijke conflicten voorkomen dan onder de groep werkende Nederlanders die hier het vaakst mee te maken hebben (flexwerkers). Opvallend is dat veel van de arbeidsmigranten (vooral low-skilled) aangeven dat zij in het bezit zijn van een vast of tijdelijk contract, terwijl veelal aangenomen wordt dat veel arbeidsmigranten op oproep- of uitzendbasis werkzaam zijn. Een mogelijke verklaring is dat arbeidsmigranten niet weten wat de basis van hun arbeidsrelatie is: zij (her)kennen het contractsoort niet. Daarnaast is het mogelijk dat arbeidsmigranten een vast contract als seizoenarbeider hebben (vaste oproep- of uitzendkracht).

Ten opzichte van Nederlandse werkenden laten de resultaten zien dat ook arbeidsmigranten een arbeidsrechtelijk conflict op willen lossen. Vier op de vijf onderneemt actie, waarvan een meerderheid (ongeveer 60%) enkel informele stappen zet, zoals het opzoeken van informatie en/of in gesprek met de werkgever. Uit de interviews komt naar voren dat vertegenwoordigers van arbeidsmigranten bij arbeidsrechtelijke conflicten vaker zien dat effectuering van arbeidsrecht kan leiden tot grove consequenties zoals het krijgen van ontslag of het niet verlengen van een contract. Dit houdt arbeidsmigranten tegen hun recht te halen, zo werd aangegeven in de interviews. Dit kan met de resultaten echter niet getoetst worden. Ook werd in de interviews meegegeven dat arbeidsmigranten veelal onbekend zijn met het Nederlands (arbeids)recht en dat zij de positie en rechten die zij als flexwerker hebben soms verkeerd inschatten.

Uit de resultaten van de oplossingsrichtingen volgt wel de algemene richting dat het doel van de oplossingsroute van arbeidsmigranten met name richt op het verzamelen van informatie over de eigen rechten en hoe het probleem opgelost kan worden. Wel lijken arbeidsmigranten meer moeite te hebben om het gesprek met de werkgever te voeren. Hier zijn weinigen in de vragenlijst positief over, ook lijken ze iets minder vaak tevreden met de uitkomst van het oplossingstraject. Het een houdt mogelijk verband met het ander. De tevredenheid over het eindresultaat lijkt sterk samen te hangen met het al dan niet beschadigen van de relatie met de werkgever, zo blijkt uit de resultaten van Nederlandse werkenden. Wij nemen aan dat de relatie met de werkgever net als voor Nederlandse werkenden ook voor arbeidsmigranten belangrijk is. Op het gebied van gebruikerservaringen delen een aantal arbeidsmigranten nog hun mening in een toelichting. Zij geven met name aan dat een gebrek aan kennis van het Nederlandse recht een belemmering is en dat zij wanneer geconfronteerd met een (arbeidsrechtelijk) conflict met de werkgever moeite hebben om het Nederlandse recht en informatie daarover op internet te doorgronden. Deze toelichtingen sluiten aan bij vermoedens en verwachtingen die in de gehouden interviews zijn uitgesproken.

Bijlagen



A Responsoverzicht

A.1 Respons I&O Research Panel en LISS panel

	N	%
Totaal	6.150	100%
Geslacht		
Man	3200	53%
Vrouw	2911	46%
Anders	39	1%
Opleidingsniveau		
Laag	437	12%
Midden	1849	43%
Hoog	3840	45%
Leeftijd		
16 – 34 jaar	1603	32%
35 – 49 jaar	1575	34%
50 – 64 jaar	2509	33%
65 jaar en ouder	428	1%
Werkzame sector		
Landbouw of delfstofwinning	78	1%
Industrie	563	10%
Energie- of waterwinning	73	1%
Bouwnijverheid	190	4%
Handel (groothandel, winkel of dergelijke)	473	10%
Horeca (restaurant, café, hotel of dergelijke)	89	2%
Vervoer (ov, zeevaart, luchtvaart of dergelijke)	226	5%
Financiële instellingen (bv. bank, verzekeringsmaatschappij)	364	6%
Zakelijke dienstverlening (bv. makelaars, onderzoeksinstituut)	653	9%
Openbaar bestuur (Rijk, provincie of gemeente)	769	11%
Onderwijs	506	6%
Gezondheid en welzijnszorg	1019	16%
Cultuur, sport en recreatie	201	3%
Ideële en belangenorganisaties	50	1%
Iets anders	876	16%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	20	1%



Type beroep		
Hoger intellectueel of vrij beroep (bv. architect, arts, wetenschappelijk medewerker, docent wo-hbo, ingenieur)	1321	16%
Hoger leidinggevend beroep (bv. manager, directeur, eigenaar groot bedrijf, leidinggevende ambtenaar)	632	8%
Middelbaar intellectueel of vrij beroep (bv. leerkracht, kunstenaar, verpleegkundige, sociaal werker, beleidsfunctionaris)	1606	25%
Middelbaar leidinggevend of commercieel beroep (bv. hoofdvertegenwoordiger, afdelingsmanager of winkelier)	573	10%
Overige hoofdarbeid (bv. administratief medewerker, boekhouder, verkoper, gezinsverzorgster)	1155	21%
Geschoolde en leidinggevende handarbeid (bv. automonteur, ploegbaas, elektricien)	231	5%
Semi-geschoolde handarbeid (bv. chauffeur, fabrieksarbeider, timmerman, bakker)	261	6%
Ongeschoolde en geofende handarbeid (bv. schoonmaker, inpakker)	145	4%
Agrarisch beroep (bv. landarbeider, zelfstandig agrariër)	28	1%
Migratieachtergrond		
Nederlands	5174	76%
Westers	569	11%
Niet-westers	385	13%

A.2 Respons arbeidsmigrantenpanel

	N	%
Totaal	192	100%
Geslacht		
Man	87	45%
Vrouw	97	51%
Anders	8	4%
Leeftijd		
16 – 34 jaar	57	30%
35 – 49 jaar	104	56%
50 – 64 jaar	24	13%
65 jaar en ouder	2	1%
Opleiding voor beroep in land van herkomst		
Hoger intellectueel of vrij beroep (bv. architect, arts, wetenschappelijk medewerker, docent wo-hbo, ingenieur)	82	43%
Hoger leidinggevend beroep (bv. manager, directeur, eigenaar groot bedrijf, leidinggevende ambtenaar)	19	10%
Middelbaar intellectueel of vrij beroep (bv. leerkracht, kunstenaar, verpleegkundige, sociaal werker, beleidsfunctionaris)	27	14%
Middelbaar leidinggevend of commercieel beroep (bv. hoofdvertegenwoordiger, afdelingsmanager of winkelier)	18	9%
Overige hoofdarbeid (bv. administratief medewerker, boekhouder, verkoper, gezinsverzorgster)	15	8%
Geschoolde en leidinggevende handarbeid (bv. automonteur, ploegbaas, elektricien)	8	4%
Semi-geschoolde handarbeid (bv. chauffeur, fabrieksarbeider, timmerman, bakker)	6	3%

Ongeschoolde en geoefende handarbeid (bv. schoonmaker, inpakker)	5	3%
Agrarisch beroep (bv. landarbeider, zelfstandig agrariër)	2	1%
Werkzame sector		
Landbouw, bosbouw en visserij	8	4%
Industrie en productie	33	17%
Bouw	4	2%
Groothandel en detailhandel	16	8%
Transport, distributie en logistiek	26	14%
ICT	26	14%
Financiële sector	6	3%
Zakelijke dienstverlening	11	6%
Justitie, veiligheid en openbaar bestuur	2	1%
Onderwijs	6	3%
Gezondheidszorg en welzijn	11	6%
Cultuur, sport en recreatie	4	2%
Overige dienstverlening	12	6%
Andere sector	24	13%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	3	2%
Type beroep in Nederland		
Hoger intellectueel of vrij beroep (bv. architect, arts, wetenschappelijk medewerker, docent wo-hbo, ingenieur)	65	34%
Hoger leidinggevend beroep (bv. manager, directeur, eigenaar groot bedrijf, leidinggevende ambtenaar)	19	10%
Middelbaar intellectueel of vrij beroep (bv. leerkracht, kunstenaar, verpleegkundige, sociaal werker, beleidsfunctionaris)	15	8%
Middelbaar leidinggevend of commercieel beroep (bv. hoofdvertegenwoordiger, afdelingsmanager of winkelier)	22	11%
Overige hoofdarbeid (bv. administratief medewerker, boekhouder, verkoper, gezinsverzorgster)	16	8%
Geschoolde en leidinggevende handarbeid (bv. automonteur, ploegbaas, elektricien)	5	3%
Semi-geschoolde handarbeid (bv. chauffeur, fabrieksarbeider, timmerman, bakker)	17	9%
Ongeschoolde en geoefende handarbeid (bv. schoonmaker, inpakker)	24	13%
Agrarisch beroep (bv. landarbeider, zelfstandig agrariër)	5	3%
Herkomst		
Oost Europa (EU/EER)	71	37%
Overig Europa (EU/EER)	42	22%
Overig Europa (niet EU/EER)	16	8%
Verenigde Staten / Canada / Australië en Oceanië	17	9%
India	9	5%
Azië, Afrika, Zuid- en Midden-Amerika	36	19%
Onbekend	1	1%

B Informatie over de panels

B.1 I&O Research Panel

I&O Research panel

Het I&O Research Panel is het online panel van I&O Research. Het panel is ISO 20252-gecertificeerd en heeft betrouwbaarheid en betaalbaarheid hoog in het vaandel. Het I&O Research Panel telt ongeveer 35.000 actieve panelleden. Dit is voldoende groot om landelijk en regionaal representatief steekproefonderzoek uit te voeren of specifieke doelgroepen te benaderen.

Aselecte werving

Panelleden voor het I&O Research Panel worden via aselecte steekproeven en actief door I&O Research zelf geworven. Doorgaans doet I&O Research dit via steekproeven uit (gemeentelijke) bevolkingsregisters. Wij kiezen er bewust voor om zelfaanmelding niet mogelijk te maken, omdat dit kan leiden tot een selectiebias (alleen in onderzoek geïnteresseerde personen melden zich bijvoorbeeld aan). Daarnaast werven we op eigen initiatief en meerdere keren per jaar via omvangrijke adressensteekproeven uit de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG). Dit doen we om de kwaliteit van ons panel te borgen.

Actuele profielkenmerken

Van de panelleden zijn veel achtergrondkenmerken reeds bekend. Dit maakt het mogelijk om representatieve steekproeven te trekken of een bepaalde selectie voor onderzoek te benaderen. Behalve standaardkenmerken die voortkomen uit de Gouden Standaard van de MarktonderzoekAssociatie (MOA), beschikt I&O Research voor een ruime meerderheid van onze panelleden over aanvullende profielkenmerken die verder reiken dan de standaard achtergrondgegevens. Wij vragen de panelleden zelf profielkenmerken actueel te houden. Ze dienen hun achtergrondgegevens minimaal één keer per jaar te controleren en, indien nodig, te actualiseren.

Spaarprogramma om binding panelleden te vergroten

I&O Research maakt gebruik van een spaarprogramma om panelleden te stimuleren tot deelname en hun binding met het panel te vergroten. Panelleden ontvangen spaarpunten voor het invullen van vragenlijsten. Het aantal punten is afhankelijk van de lengte en complexiteit van de vragenlijst. Deze punten kunnen zij inwisselen voor Bol.com-tegoed of een donatie aan een goed doel. Door het spaarprogramma zorgen we voor een goede balans tussen enerzijds panelleden die meedoen omdat ze betrokken zijn of onderzoek interessant vinden, en anderzijds panelleden die meedoen omdat ze er wat aan kunnen overhouden. Met deze aanpak realiseert I&O Research gemiddeld een 'gezonde' respons van gemiddeld 50 à 55 procent.

B.2 LISS panel

LISS panel: infrastructuur dataverzameling sociale wetenschappen

Het LISS panel is een infrastructuur voor dataverzameling in de sociale wetenschappen. De unieke opzet van het panel biedt de voordelen van een traditionele kanssteekproef en de snelheid van geavanceerde online dataverzameling. Door de nadruk op een hoge respons is het panel ideaal om longitudinale studies af te nemen. Het LISS panel is in 2007 opgezet door Centerdata (Tilburg University).

Opzet panel

Het LISS panel bestaat uit ruim 7.000 personen die maandelijks vragenlijsten invullen via internet. Het panel is gebaseerd op een traditionele kanssteekproef uit de Basisregistratie Personen (BRP, voorheen GBA). Personen die niet in de originele steekproef zaten, kunnen niet meedoen. Er is dus geen zelfselectie mogelijk. Mensen zonder computer of internet krijgen apparatuur in bruikleen om mee te kunnen doen. In samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wordt de kwaliteit en representativiteit van het panel bewaakt. Een professionele helpdesk en panelmanagement ondersteunen het veldwerk.

Het LISS panel heeft een stabiele hoge respons van gemiddeld ruim 75 procent. Deze hoge respons wordt behaald door een inhoudelijk aantrekkelijk aanbod van vragenlijsten maar ook door een goede incentive. Respondenten ontvangen € 2,50 voor een vragenlijst met een invultijd van 10 minuten. Omdat het veldwerk een vaste periode, meestal een maand, duurt en men tweemaal een herinnering krijgt, is iedereen (van oud tot jong, werkend of niet werkend en/of tijdelijk afwezig) daadwerkelijk in de gelegenheid de vragenlijst in te vullen.

Koppeling met data uit andere bronnen

Het is goed mogelijk de data uit het LISS panel te koppelen met andere data. Voor CBS-data is daarvoor een procedure afgesproken waarbij de onderzoeker via het CBS de beschikking kan krijgen over een gekoppeld bestand. Hiervoor is toestemming gevraagd aan de respondenten in het LISS panel. Centerdata kan ook aan koppeling met andere bestanden meewerken door een versleuteld bestand ter beschikking te stellen en de externe data te koppelen.

Data-archief

Alle verzamelde data van het LISS panel zijn beschikbaar op de website <http://www.lissdata.nl>. Wetenschappelijk onderzoekers kunnen deze data, na ondertekening van een verklaring dat zij de data niet zonder toestemming aan anderen doorgeven en de data alleen gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek, direct downloaden en gratis gebruiken.

B.3 Arbeidsmigrantenpanel

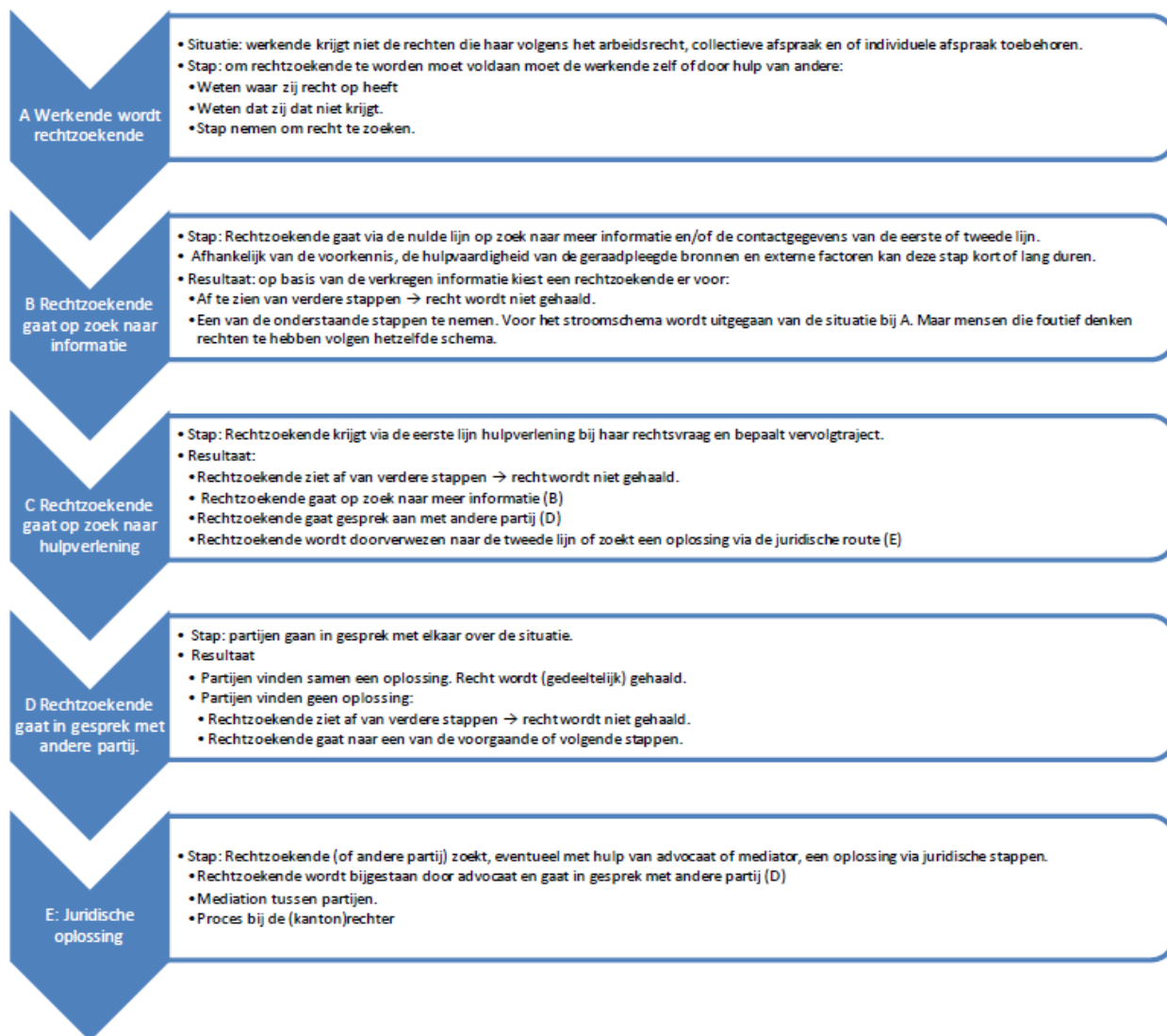
Arbeidsmigrantenpanel

Het Arbeidsmigrantenpanel is onderdeel van het Kenniscentrum Arbeidsmigranten. Het Kenniscentrum wenst burgers, bedrijven, overheden en anderen objectieve kennis over arbeidsmigranten te bieden. Het panel is opgericht om het perspectief van de arbeidsmigrant op neutrale, onafhankelijke wijze te presenteren. Het panel bestaat enkel uit arbeidsmigranten.

Inmiddels zijn drie onderzoeken van het panel gepubliceerd. De eerste peiling betrof zowel het uitzetten van een vragenlijst als een wervingsactie voor structurele deelname aan het panel. Deze peiling had een respons van 1.600 arbeidsmigranten. Van hen gaven 1.000 aan panellid te willen worden. Bij de tweede peiling was de respons ongeveer 30 procent. Op het moment zijn er nog steeds ongeveer 1.000 panelleden actief. De vragenlijst wordt bij iedere peiling standaard vertaald naar het Engels, Spaans en Pools via een gecertificeerd vertalingsbureau.

C Stroomschema effectuering van arbeidsrecht

Bijlage 1) Stroomschema.



D Aanvullende toelichting regressiemodellen

Om te achterhalen of en hoe kenmerken van het conflict, het werk en/of de werkende samenhangen met relevante uitkomsten, zoals het ervaren van (specifieke) arbeidsrechtelijke problemen, het ondernemen van (bepaalde) stappen in probleemoplossing, en de mate van tevredenheid met het eindresultaat zijn lineaire en logistische regressiemodellen geschat. Doordat in deze modellen gecontroleerd wordt voor de effecten van de andere kenmerken, geven ze inzicht in het *unieke* effect van elk van de kenmerken.

Logistische regressiemodellen

Voor binaire uitkomstvariabelen – d.w.z. variabelen die twee waarden aan kunnen nemen (bv. ja of nee: het al dan niet ervaren van een arbeidsrechtelijk probleem, of het al dan niet ondernemen van een bepaalde stap in probleemoplossing) – zijn logistische regressiemodellen geschat. De resultaten van deze modellen worden gepresenteerd in de vorm van verhoudingen van *odds* (odds ratio's). *Odds* representeren de kans dat een bepaalde gebeurtenis – zeg, het ondervinden van een arbeidsrechtelijk probleem – wel optreedt ten opzichte van de kans dat die gebeurtenis niet optreedt. Voor continue onafhankelijke variabelen geeft de *odds ratio* weer met welke factor de kans op het ervaren van een probleem versus de kans op het niet ervaren van een probleem verandert als de onafhankelijke variabele met één meeteenheid toeneemt.

De onafhankelijke variabele en uitkomstvariabele zijn onafhankelijk als de odds ratio gelijk is aan 1. De kans op, in het voorbeeld, het ervaren van een probleem versus het niet ervaren van een probleem hangt dan niet samen met de onafhankelijke variabele. Als de odds ratio groter is dan 1 is er sprake van een positief effect: een hogere waarde van de onafhankelijke waarde gaat dan samen met een hogere kans op het ervaren van het probleem (versus het niet ervaren ervan). Als de odds ratio tussen 0 en 1 ligt is er sprake van een negatief effect: in dat geval is de kans op het ervaren (versus niet ervaren) van een probleem kleiner bij een hogere waarde van de onafhankelijke variabele. Voor categorische onafhankelijke variabelen geeft de odds ratio het verschil in odds aan ten opzichte van een referentiecategorie. Of effecten statistisch significant zijn is getoetst door middel van *z*- en *Wald*-toetsen. In de tabellen worden de odds ratios met bijbehorende significantieniveaus gerapporteerd.

Lineaire regressiemodellen

Voor continue uitkomstvariabelen zijn lineaire regressiemodellen geschat. In de tabellen worden de ongestandaardiseerde beta-coëfficiënten gerapporteerd, met de bijbehorende significantieniveaus. Deze coëfficiënten geven de effecten weer van elk van de kenmerken op de uitkomstvariabele (bv. de mate van tevredenheid met het eindresultaat), gecontroleerd voor alle andere kenmerken die als voorspeller in het model zijn meegenomen.

Two-part modellen

In de vragenlijst gaven werkenden aan hoeveel situaties zij op hun werk hadden waarin zij (een bepaald type) conflict met hun werkgever hadden. Omdat de meeste mensen geen conflicten ervaren (veel “nullen”) is voor deze uitkomstvariabele een two-part model geschat. Het geschatte two-part model is een combinatie van een logistisch regressiemodel voor het al dan niet ervaren van een arbeidsrechtelijk probleem en een lineair regressiemodel voor het aantal ervaren problemen (gegeven dat minimaal één probleem heeft ervaren). Het schatten van two-part modellen heeft verschillende voordelen boven het schatten van twee losse modellen (zie Belotti *et al.*, 2015²⁰). Om te corrigeren voor de scheve verdeling van het aantal ervaren problemen (enkele observaties met hoge aantallen problemen hebben veel invloed op het gemiddelde) is een worteltransformatie toegepast.

Ontbrekende data

Bij de meeste vragen was er een “weet ik niet/wil ik niet zeggen” antwoordoptie. Dit antwoord gaven 433 respondenten bij de vraag naar hun inkomen. Deze groep is als aparte categorie meegenomen in de multivariate analyses. Bij de overige kenmerken ging het meestal om een hele kleine groep die “weet ik niet/wil ik niet zeggen” als antwoord koos (<40 respondenten). Bij enkele vragen werd dit antwoord vaker gegeven (dit wordt bij de betreffende analyses vermeld). Deze responsen zijn behandeld als ontbrekende data in de multivariate analyses. Omdat in de multivariate analyses alleen observaties met complete data op de variabelen uit het model worden meegenomen, kan het effectieve aantal waarnemingen per analyse verschillen.

²⁰ Belotti, F., Deb, P., Manning, W. G., & Norton, E. C. (2015). *twopm: Two-part models*. *The Stata Journal*, 15(1), 3–20.

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

Centerdata

Professor de Moorplein (524-525)
Postbus 90153
5037 DR Tilburg
013 - 206 35 00
KvK-nummer 41098659
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl