

Onderzoek behoeften werkgevers op het gebied van diversiteit en inclusie

Analyse van contacten met de helpdesk van SER
Diversiteit in Bedrijf 2019–2021

Eindrapport

In opdracht van **SER**
Diversiteit in Bedrijf

Datum 30 november 2022
Auteurs drs. Boukje Cuelenaere
dr. Seyit Höcük
dr. Natalia Kieruj
Versie 1.3



Uitgave

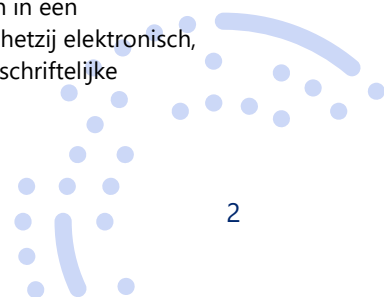
Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Boukje Cuelenaere
boukje.cuelenaere@centerdata.nl

© Centerdata, Tilburg, 2022

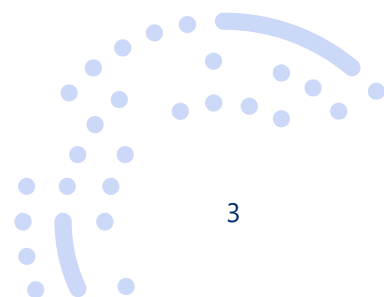
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.





Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel van het rapport	6
1.2 Onderzoeksvraag	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Methoden	8
2.1 Dataverzameling en het voorbereiden van data	8
2.2 Labelen en categoriseren van de data aan de hand van sleutelwoorden	9
2.3 Analyseren en visualiseren van de contacten	10
3 Resultaten	11
3.1 Selectie helpdeskvragen	11
3.2 Inhoud van hulpvragen	14
3.2.1 Dimensies van diversiteit	14
3.2.2 Inhoud contactmomenten per dimensie	17
3.2.3 Aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid	18
3.2.4 Inhoud contactmomenten per aspect	20
3.3 Relaties tussen kenmerken van werkgevers en hulpvraag	22
3.3.1 Dimensies	22
3.3.2 Aspecten	26
3.4 Validatie van het model	30
4 Slotbeschouwing	31
4.1 Ontwikkeling aantal en inhoud helpdeskvragen	31
4.2 Hergebruik model	33
Bijlage A Sleutelwoordenlijsten	35
Bijlage B Selectie op onderwerpregel	39



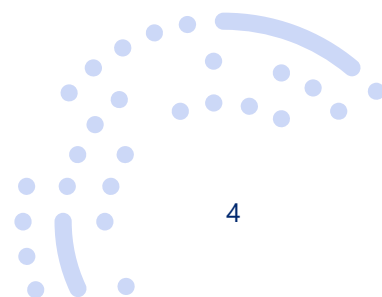


Samenvatting

SER Diversiteit in Bedrijf (DiB) biedt werkgevers de mogelijkheid zich aan te sluiten bij het Charter Diversiteit. Een van de diensten waar werkgevers dan gebruik van kunnen maken is de helpdesk. SER DiB heeft graag een beter beeld van de vragen waarmee werkgevers bij de helpdesk aankloppen. Op verzoek van SER DiB heeft Centerdata een analyse gemaakt van de contacten van werkgevers met de helpdesk in de periode 2019-2021. Bedrijven kunnen hun beleid richten op een vijf dimensies van diversiteit en inclusiviteit (arbeidsvermogen, etnisch-culturele achtergrond, leeftijd, sekse, en seksuele oriëntatie/LHBTI+) en op verschillende aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid, zoals het creëren van bewustwording en draagvlak, aanpassen van het personeelsbeleid, communicatie en monitoring.

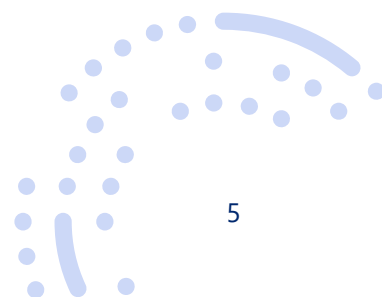
Omdat het in de periode 2019-2021 om 6.105 contacten met helpdeskvragen ging, is voor deze analyse gebruik gemaakt van data-analyse technieken. Deze analyse liet het volgende zien.

1. Het aantal vragen aan de helpdesk is in 2021 hoger dan in 2020 en 2019. In 2020 waren er minder helpdeskvragen dan in 2019 (967 resp. 1292), waarbij niet duidelijk is of en in hoeverre dit met Covid te maken heeft. In 2021 steeg het aantal helpdeskvragen naar 3.846.
2. Werkgevers die de weg naar de helpdesk vinden, lijken naar aard, omvang en sector een afspiegeling van de werkgevers die het Charter ondertekend hebben. Er blijven geen groepen werkgevers achter in het contact met de helpdesk.
3. Bijna de helft van de 6.105 helpdeskvragen heeft betrekking op een bepaald aspect van het beleid. Zo'n 20% van de vragen gaat over een bepaalde dimensie van diversiteit.
4. De contacten die niet over een bepaalde dimensie of een bepaald aspect gaan, zijn meer algemene vragen en informatie-uitwisseling (bijvoorbeeld het melden van een wisseling van contactpersoon in een bedrijf).
5. Van de contacten die op een dimensie betrekking hadden, gingen de meeste over etnische-culturele diversiteit, gevolgd door vragen over arbeidsvermogen en sekse.
6. De aspecten van het D&I-beleid waar de meeste vragen over binnen kwamen bij de helpdesk waren bewustwording en creëren van draagvlak en aanpassing van het personeelsbeleid, en daarbinnen vooral over instroombeleid.
7. Kleine organisaties stellen vaker dan middelgrote en grote organisaties vragen over de dimensie sekse.
8. Publieke organisaties stellen vaker dan private organisaties vragen over het aanpassen van personeelsbeleid.
9. Bij de sectoren zien we een aantal verschillen in de vragen die gesteld worden. Overheid en pers en media stellen veel vragen stellen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit en over het aspect aanpassen van het personeelsbeleid. De procesindustrie stelt meer dan de andere sectoren vragen over de dimensie arbeidsvermogen en over het aspect bewustwording en draagvlak.





Werkgevers die het Charter Diversiteit ondertekenen weten hun weg naar de helpdesk goed te vinden. Het aantal werkgevers dat vragen stelt, benadert het aantal werkgevers dat het Charter heeft ondertekend en met het toenemen van het aantal ondertekenaars neemt ook het aantal vragen toe. De meeste vragen gaan niet over een bepaalde dimensie van diversiteitsbeleid. Omdat veel werkgevers zich in het Plan van Aanpak verbinden aan meerdere dimensies is het misschien ook te verwachten dat veel vragen niet over een specifieke dimensie gaan. Waar de vragen vaak niet over een specifieke dimensie gaan, is dat wel het geval bij de aspecten van D&I-beleid. De helft van de vragen heeft duidelijk betrekking op een specifiek aspect. Dit zijn vooral de aspecten aanpassen personeelsbeleid, met daarbinnen het instroombeleid, en het creëren van bewustwording en draagvlak.





1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het rapport

Het belang van een divers personeelsbestand wordt in toenemende mate door werkgevers onderkend. SER Diversiteit in Bedrijf (SER DiB) ondersteunt organisaties bij het bevorderen van een divers personeelsbestand en een inclusief bedrijfsklimaat. Daarbij worden diversiteit en inclusiviteit breed opgevat en gaat het in ieder geval om de volgende vijf dimensies: arbeidsvermogen, etnisch-culturele diversiteit, leeftijd, sekse en seksuele oriëntatie/LHBTI+. Bedrijven die willen zorgen voor meer diversiteit binnen hun organisatie kunnen zich aansluiten bij het Charter Diversiteit. Per 1 oktober 2022 hebben 390 werkgevers in Nederland dit inmiddels gedaan. Zij kunnen ondersteuning krijgen voor het D&I-beleid en voor vragen waar zij in de praktijk tegenaan lopen. Hiervoor heeft SER DiB een helpdesk beschikbaar.

De vragen aan de helpdesk zijn een belangrijke bron van informatie voor SER DiB. Hier wordt namelijk duidelijk over welke fasen in de implementatie van het D&I-beleid werkgevers vragen hebben en over welke onderwerpen werkgevers de minste kennis hebben. Op deze manier wordt er meer inzicht verkregen in de ondersteuningsbehoefte van werkgevers. Verder kan uit gegevens van de helpdesk blijken welke *soorten* werkgevers welke vragen hebben. De gegevens van de helpdesk contacten zijn echter ongestructureerd. SER DiB heeft daarom Centerdata gevraagd om hulp bij het analyseren van deze gegevens.

1.2 Onderzoeksvraag

De hoofdvraag voor dit onderzoek is:

Hoeveel en welke vragen over diversiteit en inclusie op de werkvloer zijn er voorgelegd aan de SER DiB helpdesk¹ door werkgevers en werknemers in de jaren 2019, 2020 en 2021?

Daarbij zijn de volgende drie deelvragen uitgewerkt:

1. Wat is het aantal en wat is de inhoud van de hulpvragen naar dimensie van het diversiteits- en inclusiebeleid (arbeidsvermogen, etnisch-culturele achtergrond, leeftijd, sekse en seksuele oriëntatie/LHBTI+)?
2. Wat is het aantal en wat is de inhoud van de hulpvragen naar aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid? Hierbij gaat het om de aspecten: bewustwording en draagvlak, aanpassen personeelsbeleid (instroom, behoud en doorstroom, uitstroom), monitoring en communicatie.
3. Is er een relatie tussen de inhoud van de hulpvraag en:
 - a. de omvang van de organisatie (groot, midden en klein);
 - b. de aard van de organisatie (privaat, (semi)publiek of branche-/belangenorganisatie);
 - c. het type organisatie (privaat, publiek, belangen-/brancheorganisatie).
 - d. de sector van de organisatie;
 - e. het werkgebied (noord, zuid, west, oost, midden)?

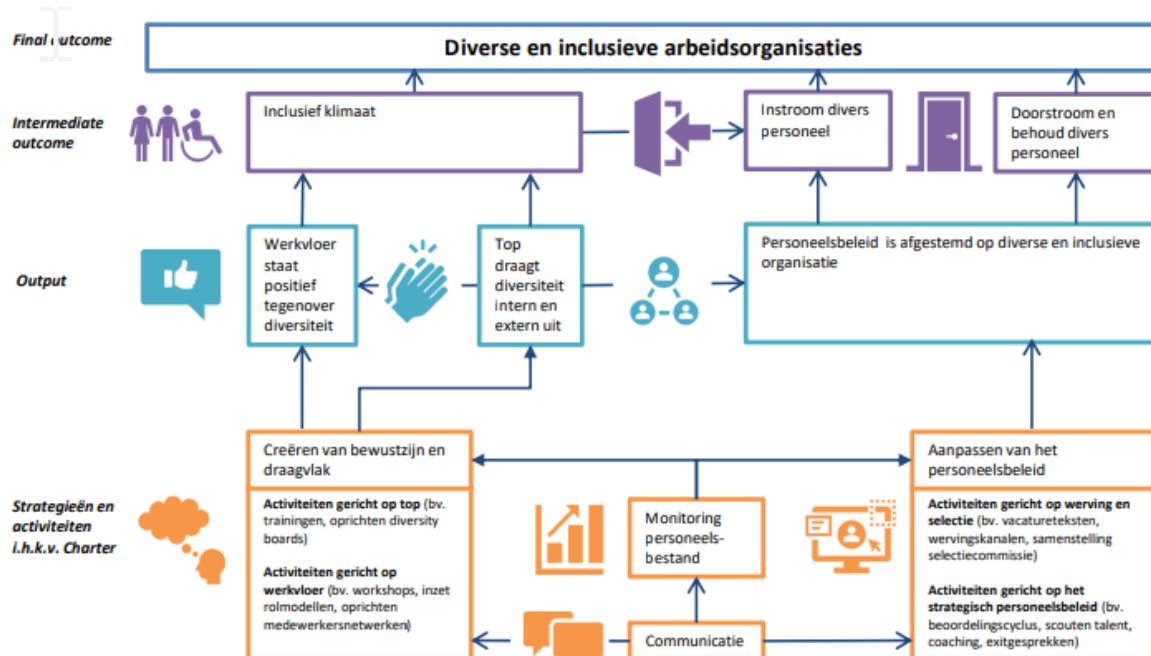
¹ Oorspronkelijk is ook overwogen nog andere helpdesks in de analyse te betrekken. Omdat het toegankelijk maken van het bestand van contacten van de SER DiB helpdesk veel tijd vroeg is hiervan afgezien.





De vijf dimensies waar we naar kijken zijn de mogelijke dimensies waar werkgevers hun diversiteits- en inclusiebeleid op kunnen richten. De aspecten waar we naar kijken zijn gebaseerd op de hoofdonderdelen van de beleidstheorie die SER DiB hanteert en die weergegeven is in **Figuur 1.1**.

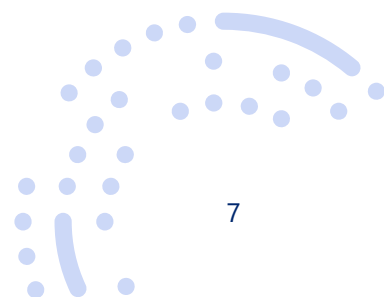
Figuur 1.1: Beleidstheorie realiseren diverse en inclusieve arbeidsorganisaties



Naast de inhoudelijke vragen is in dit onderzoek gekeken of een methode ontwikkeld kon worden die herbruikbaar is en waarmee ontwikkelingen in de hulpvragen in de toekomst gemonitord kunnen worden.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 gaan we in op de toegepaste methodiek voor de verschillende fasen van het beantwoorden van de onderzoeksvragen. We laten hierbij het stappenplan zien dat we gebruikt hebben en lichten elk onderdeel daarvan toe. Hoofdstuk 3 gaat in op de uitkomsten: hoeveel vragen zijn er gesteld over de verschillende dimensies en aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid en wat zijn de kenmerken van de bedrijven die de vragen hebben gesteld. In hoofdstuk 4 ronden we de opdracht af met een slotbeschouwing en gaan we in op de herhaalbaarheid van het ontwikkelde analysemodel voor de toekomst. Bijlage A bevat de precisering van het model met per dimensie en aspect de gehanteerde sleutelwoorden. In Bijlage B zijn de woorden opgenomen waarop het onderwerp is gefilterd zodat bepaald kon worden of het contactmoment een helpdeskvraag was.





2 Methoden

De aanpak van de beantwoording van de onderzoeksvraag en de subvragen bestond uit vier stappen.

1. Dataverzameling en het voorbereken van data.
2. Labelen en categoriseren van ongestructureerde data via een methodisch model.
3. Analyseren en visualiseren van de data.
4. Rapporteren en opleveren van de uitkomsten.

Figuur 2.1 laat een grafische weergave zien van de vier stappen en de bijbehorende subonderdelen.

Figuur 2.1: Plan van aanpak



2.1 Dataverzameling en het voorbereken van data

Bij SER DiB wordt gebruikgemaakt van het CRM-systeem PerfectView. Hierin worden alle data opgeslagen van de helpdeskvragen die afkomstig zijn van werkgevers en werknemers. In dit systeem worden alle contactmomenten geregistreerd die bijvoorbeeld per e-mail of telefoon binnenkomen. Om de helpdeskvragen te kunnen categoriseren en zo de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn de volgende stappen uitgevoerd.

1. De ruwe data van in totaal 24.756 e-mails en 1.773 gespreksverslagen (na deduplicatie) over de periode 2019-2021 zijn gedownload uit PerfectView.
2. Binnen deze data is de juiste selectie gemaakt op onderwerpregel van het bericht. Deze selectie is gemaakt in nauw contact met de contactpersonen bij SER DiB omdat zij weten welk type contact op welke wijze gecodeerd wordt. In Bijlage B zijn de woorden en afkortingen opgenomen die gebruikt zijn om de selectie op onderwerpregel te maken. Deze selectie leidde tot een totaal aantal van 7.319 contactmomenten in totaal over de drie jaren heen. Ongeveer 16,6 % hiervan is alsnog verwijderd omdat er geen achtergrondinformatie beschikbaar was van sommige relaties (ondertekenaars en potentiële ondertekenaars) en deze is wel nodig voor verdere analyses.²

² Van de 1.214 contactmomenten die niet worden meegenomen in de analyse (dus 16.6% van de 7.319), is er van 736 contactmomenten gevallen geen lidgegevens beschikbaar. Bij de resterende 478 contactmomenten gaat het om partijen die niet geregistreerd staan als (potentieel) ondertekenaar, maar bijvoorbeeld als een contactpersoon, medewerker, zakelijk partner of algemene relatie.





2.2 Labelen en categoriseren van de data aan de hand van sleutelwoorden

Nadat de data op deze manier waren voorberekt en een analyseklaar bestand beschikbaar was, zijn per dimensie en per aspect sleutelwoorden opgesteld. Het samenstellen van de lijst sleutelwoorden kent een inhoudelijke en een technische kant. Inhoudelijk is gebruik gemaakt van de expertisedocumenten die door SER DiB per dimensie en per aspect zijn opgesteld. Bestudering van deze documentatie liet zien welke woorden kenmerkend zijn voor een aspect of dimensie. Verder zijn de lijsten enkele malen aangepast, steeds voorgelegd aan de SER DiB contactpersonen en zo verder verfijnd. Het gaat er om die sleutelwoorden te kiezen waarvan met zo groot mogelijke zekerheid kan worden vastgesteld dat het bericht over dat bepaalde aspect of die dimensie gaat als het sleutelwoord er in voorkomt. Een sleutelwoord moet daarom specifiek genoeg zijn. Bijvoorbeeld het sleutelwoord 'Vacature' duidt op een vraag over het aspect instroombeleid. Het sleutelwoord 'Advertentie' zou hiervoor te algemeen zijn.

Naast dit inhoudelijke aspect moet ook technisch gekeken worden of het sleutelwoord voldoet. Zo moet duidelijk zijn of het om een samenstelling gaat of dat het woord juist geïsoleerd moet voorkomen. Bijvoorbeeld het woord 'ras', waar de drie letters samen een onderdeel kunnen zijn van veel andere woorden, zoals Erasmus of infrastructuur, maar geïsoleerd een sterke aanduiding vormen voor een vraag over de dimensie etniciteit. Een voorbeeld van een technisch fout sleutelwoord was het cijfer 50 dat we aanvankelijk geschikt vonden als verwijzend naar de dimensie leeftijd. Omdat het cijfer 50 in de postcode van SER DIB is opgenomen en zodoende in bijna alle mailberichten terugkomt, leek het alsof Leeftijd de dimensie was waarover het meeste contact was.

Ook is gekeken naar de hoofdlettergevoeligheid van woorden om de sleutelwoorden zo optimaal mogelijk te benutten. Waar het hebben van een hoofdletter niet van belang zou zijn voor het gebruik van een woord, zijn alle mogelijke combinaties van wel of geen hoofdletter meegenomen. Dit kan bijvoorbeeld gaan bij het plaatsen van een woord aan het begin van een zin of juist om stijlfouten met hoofdlettergebruik. Op deze manier mis je geen sleutelwoorden. In gevallen waar een hoofdletter juist wel van belang kan zijn, zijn deze wel meegenomen in de frequentiebepalingen. Bijvoorbeeld het woord 'VIA' zonder hoofdletters kan meerdere betekenissen hebben, maar met hoofdletters staat het heel duidelijk voor het programma "Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt, dat betrekking heeft op personen met een niet-westerse migratieachtergrond. Zo is heel nauwkeurig naar elk sleutelwoord gekeken. In **Bijlage A** zijn de volledige sleutelwoordenlijsten opgenomen.

Na het vaststellen van de sets van sleutelwoorden zijn de analyses uitgevoerd ("het model gedraaid") waarbij per contactmoment geteld is welke en hoeveel sleutelwoorden in de tekst aanwezig zijn. Op basis van regels gebaseerd op frequentiebepalingen zijn uiteindelijk de dimensie en het aspect waar het contact over gaat gelabeld.

De manier waarop dit gaat is dat er per dimensie en aspect gekeken wordt naar de som van het aantal keren dat de sleutelwoorden in een specifieke categorie voorkomen. De regel is dat de categorie wordt bepaald aan de hand van het hoogste aantal sleutelwoorden. Een minimum aantal van twee verschijningen van de sleutelwoorden is nodig voor de toewijzing aan een categorie, omdat er nog redelijk vaak een toevallige verschijning van een sleutelwoord in de teksten voorkomt. Indien er twee of meer categorieën zijn met het hoogste aantal en precies evenveel, sleutelwoorden, dan wordt het





contactmoment gelabeld als een 'mixed' geval. Als er geen of alleen een enkel sleutelwoord voorkomt, dan wordt de categorie gelabeld als 'Geen dimensie' of 'Geen aspect'.

Om te controleren of het model voldoende goed werkte, is er een handmatige validatie uitgevoerd via twee steekproeven van 180 en 135 contactmomenten. Een assistent, die niet bij de ontwikkeling van het model betrokken was, heeft op basis van de inhoud van de contacten een aspect en een dimensie toegekend. Vervolgens is gecontroleerd in hoeverre dit overeen kwam met de geautomatiseerde labels. Dit is gedaan aan de hand van het overeenkomende aantal ten opzichte van het totaal van handmatig gelabelde contactmomenten. Een percentage voor de accuraatheid van het model wordt hierbij verkregen. Op basis van deze validatie zijn de laatste aanpassingen aan het model gedaan. Waar nodig zijn de sleutelwoorden verder verfijnd en aangepast en zo nodig is het model verder geoptimaliseerd. De keuze voor een minimum van twee sleutelwoorden voor de toewijzing van een label is bijvoorbeeld een direct resultaat hiervan.

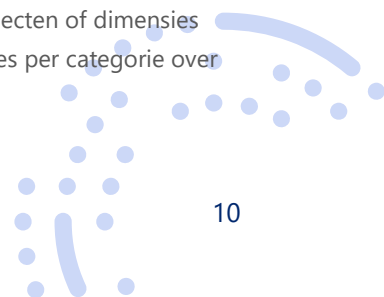
2.3 Analyseren en visualiseren van de contacten

Na het voorbereidende werk zijn de contacten met behulp van de sleutelwoorden via het model gelabeld. De gelabelde data gaven een goed beeld van de frequentie waarmee vragen gesteld worden over de verschillende dimensies en aspecten.³ Ook konden we zien wat de kenmerken zijn van de organisaties die de hulpvragen stellen. Daarna konden we de relaties vaststellen tussen de kenmerken van de organisaties en de onderwerpen van de hulpvragen.

Aan de hand van de analyses zijn in dit rapport de hoofdvraag en deelvragen uit hoofdstuk 1.2 beantwoord. In hoofdstuk 3 zijn deze resultaten opgenomen en visueel weergegeven.

Naast dit eindrapport worden ook de algoritmes opgeleverd voor de voorbereiding van de data (hoofdstuk 2.1), het modelleren en labelen van de voorbereide data (hoofdstuk 2.2), en het analyseren van de data (hoofdstuk 2.3). Alle gebruikte software en softwarepakketten zijn open source en voldoen aan de eisen van de Nederlandse overheid bij aanbestedingen.

³ Daarbij werkt het model beter als er een beperkt aantal, bij voorkeur maximaal 6 tot 8, aspecten of dimensies worden gelabeld. Als je meer categorieën of subcategorieën toevoegt blijven er minder cases per categorie over waardoor het model minder precies is.





3 Resultaten

3.1 Selectie helpdeskvragen

In de drie jaar waar het hier om gaat zijn er 21.629 vastgelegde contactmomenten geweest met de SER DiB medewerkers. Ongeveer 28% daarvan waren helpdeskvragen, 6.105 in totaal. Deze helpdeskvragen vormen de basis voor de verdere analyses in dit rapport. **Tabel 3.1** laat zien welke aantallen er per type contactmomenten waren en hoe uiteindelijk het aantal helpdeskvragen is vastgesteld waar het vervolg van onze analyse over gaat.

Tabel 3.1: Aantal contactmomenten en helpdeskvragen in de jaren 2019 tot en met 2021

Aanleiding	Alle contactmomenten	Helpdeskvragen	Verhouding
E-mail	20.158 (93,2%)	5.656 (92,6%)	28 %
Telefoongesprek	1.144 (5,3%)	330 (5,4%)	29 %
Afspraak	327 (1,5%)	119 (2,0%)	36 %
Totaal	21.629 (100%)	6.105 (100%)	28 %

In **Tabel 3.2** zijn de aantallen naar jaar uitgesplitst. Naast de contactmomenten en helpdeskvragen voegen we ook het aantal unieke leden (inclusief potentieel leden) en het aantal in beschouwing genomen onderwerpregels behorende bij de 6.105 helpdeskvragen toe bij de uitsplitsing naar jaar.

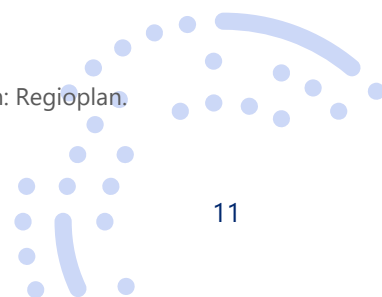
Tabel 3.2: Gegevens uitgesplitst naar jaar

Onderdeel	2019	2020	2021	Totaal
Alle contactmomenten	4.241	5.715	11.673	21.629
Helpdeskvragen	1.292	967	3.846	6.105
(Potentieel) leden met vragen	185	178	341	417
Onderwerpregels bij vragen	35	34	126	175

Het valt op dat het aantal helpdeskvragen in 2020 aanmerkelijk minder is dan in het jaar daarvoor, terwijl het aantal contactmomenten wel is toegenomen vanaf 2019. De reden hiervoor is dat de geselecteerde onderwerpregels minder voorkomen in 2020 en dat deze onderwerpregels minder contactmomenten omvatten. Wellicht speelt de coronapandemie een rol bij het relatief lage aantal vragen dat in 2020 gesteld is. Het toegepaste filter voor het verkrijgen van de lijst met onderwerpregels is weergegeven in **Bijlage B**.

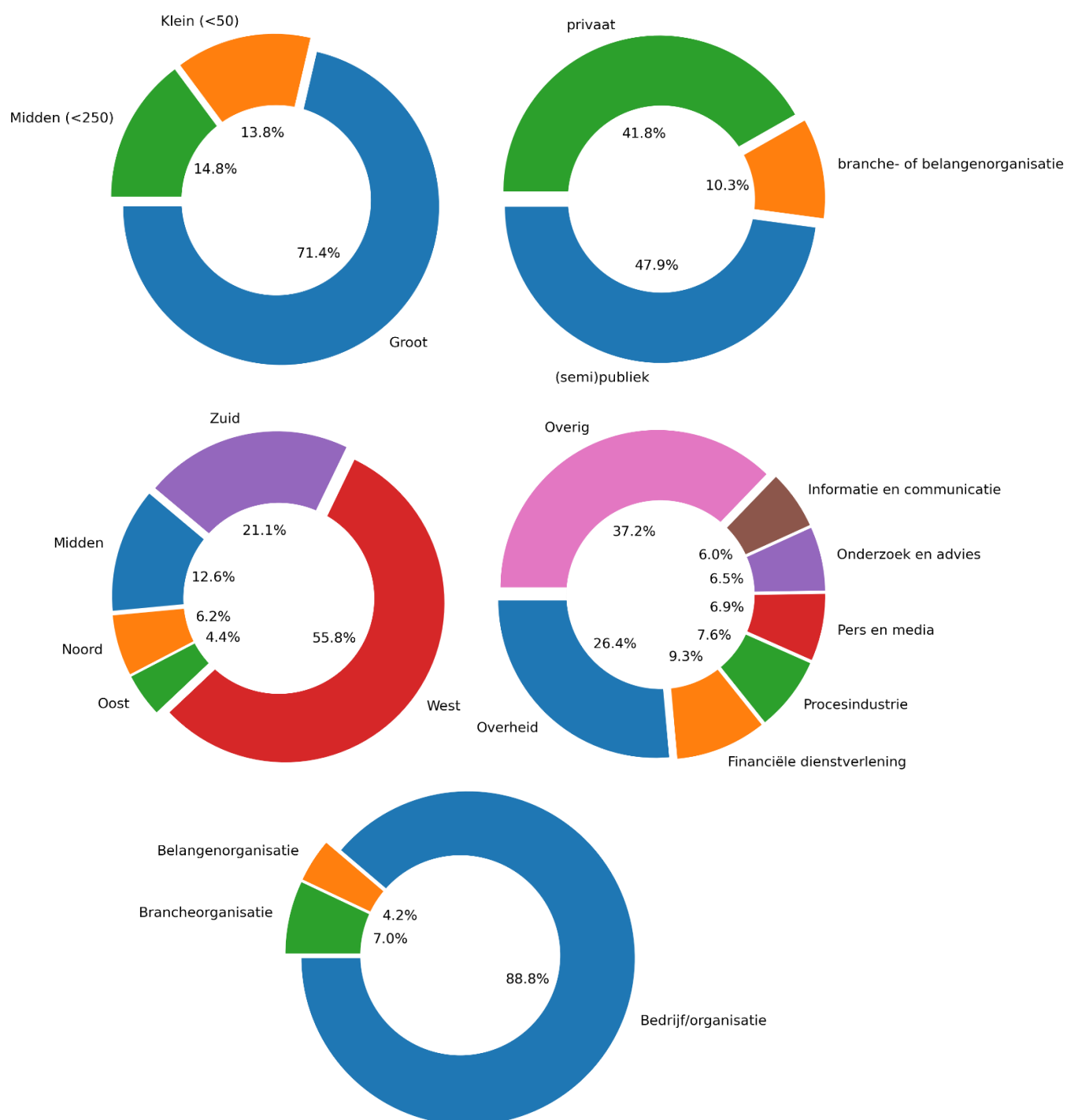
Om een eerste beeld te krijgen van de werkgevers die de helpdesk benaderen zijn de bedrijven met helpdeskvragen in **Figuur 3.1** uitgesplitst naar verschillende kenmerken. De meeste bedrijven met helpdeskvragen zijn grote werkgevers met meer dan 250 werknemers. Van alle werkgevers die eind 2021 het Charter Diversiteit hadden ondertekend zien we ook dat bijna twee derde meer dan 250 werknemers heeft.⁴

⁴ Galesloot, N. , L. Buimer, H. Schols (2022) *Het Charter Diversiteit, monitor 2021*. Amsterdam: Regioplan.





Figuur 3.1: Verdeling van leden en potentiële leden met helpdeskvragen tussen 2019-2021 naar achtergrondkenmerken. Van links naar rechts, boven naar beneden, de kenmerken zijn: omvang, type⁵, werkgebied, sector, en aard bedrijf



⁵ Soms is een organisatie aangemerkt als zowel een belangen- als een brancheorganisatie. Dus in de figuur onderin (aard bedrijf) worden sommige organisaties dubbel geteld waardoor het percentage niet exact overeenkomt met het percentage bij het type bedrijf.



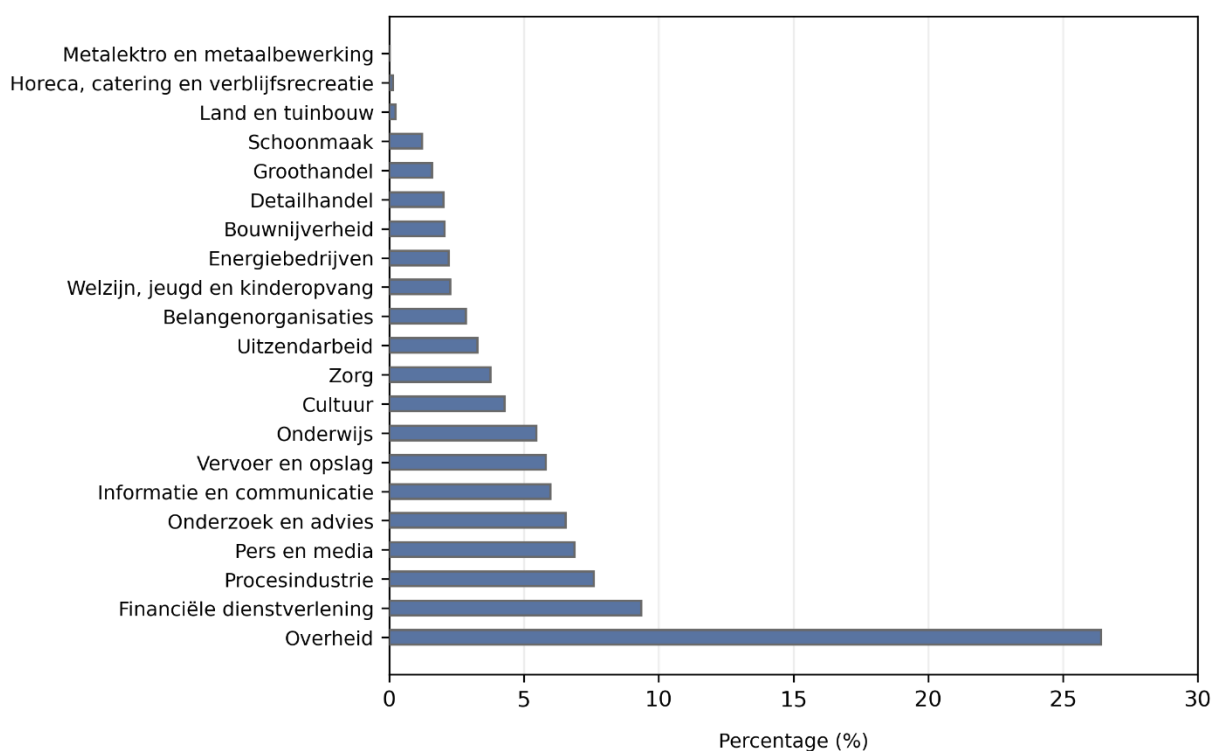


Verder is het opvallend dat ongeveer evenveel (semi-)publieke organisaties als private bedrijven helpdeskvragen stellen. Ook deze verhouding komt ongeveer overeen met de verhouding binnen de ondertekenaars zoals de Monitor 2021 laat zien. Bij de sectoren laten we de vragen van de zes sectoren zien die de meeste vragen stellen. De overheid is de grootste sector met vragen, gevolgd door de financiële dienstverlening en de procesindustrie. Een sector die ontbreekt in de top 6 helpdeskvragen is de sector zorg. Bij de ondertekenaars is zo'n 7% afkomstig uit de sector zorg.⁶

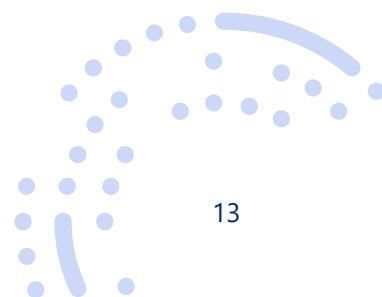
De verdeling van de kenmerken van de organisaties en bedrijven die contact opnemen met de helpdesk komt redelijk overeen met de verdeling van deze kenmerken binnen alle ondertekenaars. Het lijkt er dus op dat er niet een bepaalde groep werkgevers is die juist wel of juist geen vragen stellen.

In **Figuur 3.2** is de verdeling van de vragenstellers naar sector opgenomen. Ter vergelijking zien we in **Figuur 3.3** de verdeling van de Charter ondertekenaars per 31 december 2021.

Figuur 3.2: Verdeling helpdeskvragen van ondertekenaars Charter Diversiteit naar sector tussen 2019-2021

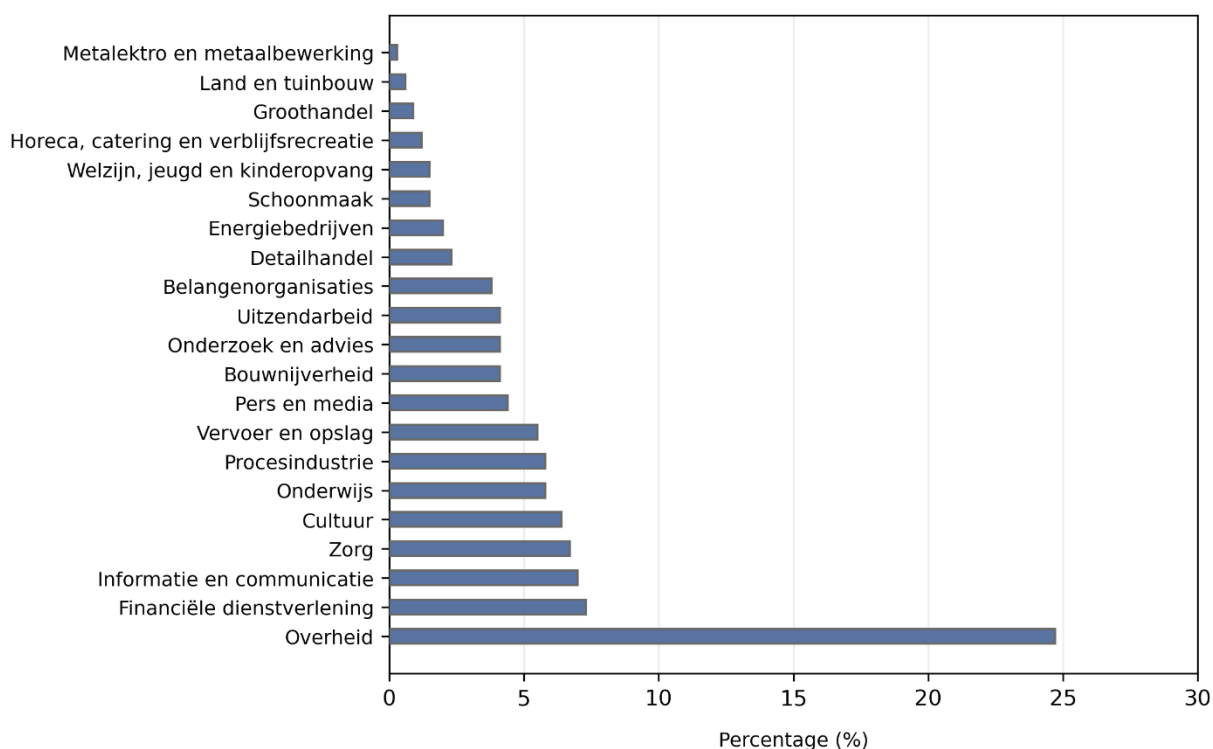


⁶ Monitor 2021, zie voetnoot 4, pagina 31.





Figuur 3.3: Verdeling ondertekenaars Charter Diversiteit naar sector per eind december 2021



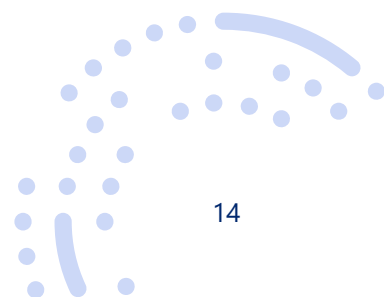
3.2 Inhoud van hulpvragen

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn over welke dimensies en over welke aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid de vragen aan de helpdesk gaan en welke ontwikkeling daarin heeft plaatsgevonden tussen 2019 en 2021.

3.2.1 Dimensies van diversiteit

Van de in totaal 6.105 helpdeskvragen die in de periode 2019-2021 zijn gesteld, is bijna 80% niet te categoriseren naar een specifieke dimensie (zie box 3.1). In 2020 ligt het percentage dat wel te categoriseren is wat hoger dan in de jaren 2019 en 2021, terwijl in 2020 in absolute zin minder vragen zijn gesteld. Hier is geen specifieke verklaring voor, dit kan toeval zijn.

Van de vragen die wel te categoriseren zijn, gaan over de drie jaren in totaal de meeste vragen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit, zoals **Tabel 3.3** en **3.4** laat zien. Daarna worden de meeste vragen gesteld over de dimensies arbeidsvermogen en sekse. Over de dimensies leeftijd en seksuele oriëntatie/lhbt+ worden de minste vragen gesteld. Deze volgorde zien we, zij het met wisselende percentages, in alle drie de jaren terug.





Tabel 3.3: Ontwikkeling helpdeskvragen naar dimensie in aantallen

Dimensie	Totaal	2019	2020	2021
Arbeidsvermogen	244	31	58	155
Etnisch-cultureel	480	70	88	322
Leeftijd	56	5	11	40
Sekse	253	37	50	166
LHBTI+	117	25	15	77
Meerdere	98	16	8	74
Geen	4.857	1.108	737	3.012
Totaal	6.105	1.292	967	3.846

Tabel 4.4: Ontwikkeling helpdeskvragen naar dimensie in percentages

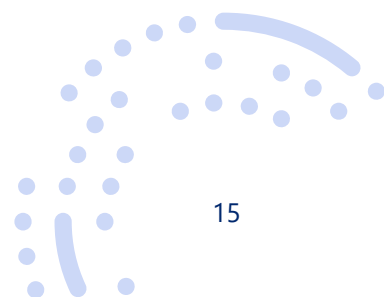
Dimensie	Totaal	2019	2020	2021
Arbeidsvermogen	4.0 %	2.4 %	6.0 %	4.0 %
Etnisch-cultureel	7.9 %	5.4 %	9.1 %	8.4 %
Leeftijd	0.9 %	0.4 %	1.1 %	1.0 %
Sekse	4.1 %	2.9 %	5.2 %	4.3 %
LHBTI+	1.9 %	1.9 %	1.6 %	2.0 %
Meerdere	1.6 %	1.2 %	0.8 %	1.9 %
Geen	79.6 %	85.8 %	76.2 %	78.3 %
Totaal	100%	100%	100%	100%

Box 3.1: Meeste contactmomenten gaan niet over een specifieke dimensie

Om een contactmoment aan een dimensie toe te wijzen worden in het model bepaalde regels gebruikt. Wij hebben ervoor gekozen om regels te gebruiken waarmee de kans op een juiste toewijzing zo groot mogelijk is. Zo moeten er twee sleutelwoorden van een dimensie voorkomen in een bericht voor het model dit bericht aan een dimensie toewijst. Hiermee heeft het model een hoge precisie, maar worden er minder berichten aan een dimensie toegewezen.

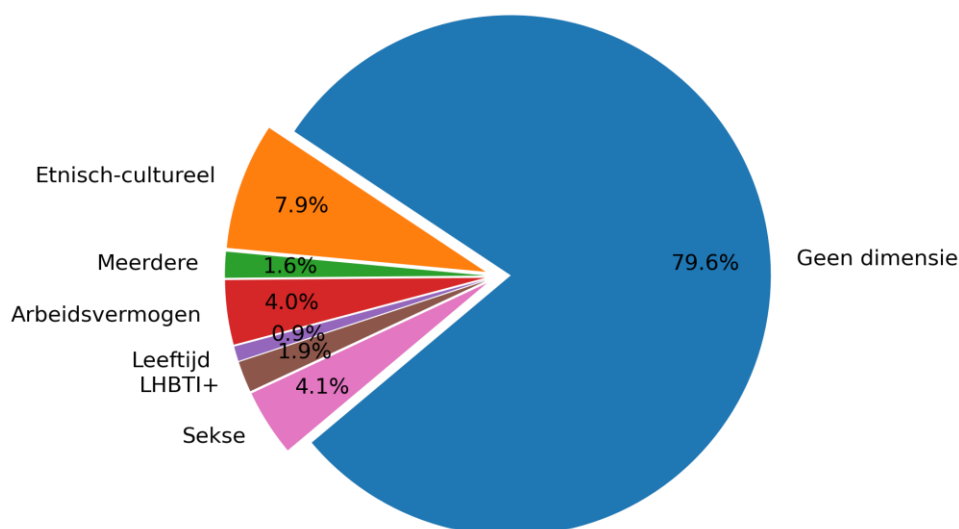
Een groot aantal berichten gaat over diversiteit en inclusie in het algemeen of over procedurele vragen over bijvoorbeeld het Plan van Aanpak en de jaarlijkse rapportage.

Figuur 3.4 geeft de verdeling van de helpdeskvragen visueel weer. Daarbij is het goed om op te merken dat een contactmoment alleen als 'meerdere dimensies' wordt gecategoriseerd wanneer het van evenveel sleutelwoorden van meerdere dimensies bevat.



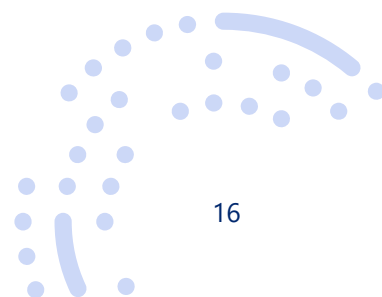
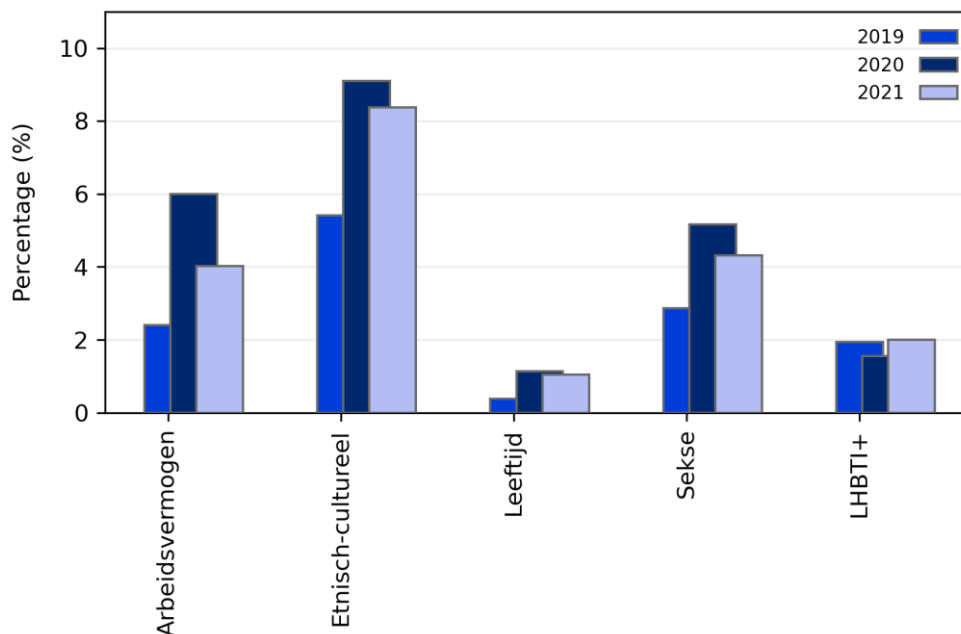


Figuur 3.4: Verdeling helpdesk vragen naar dimensie, totaal 2019-2021



De ontwikkeling van de vragen naar dimensie van diversiteit in de drie jaren is in **Figuur 3.5** opgenomen. Daarbij zien we vooral een toename van de vragen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit en in mindere mate sekse.

Figuur 3.5: Ontwikkeling hulpvragen naar dimensie 2019-2021





3.2.2 Inhoud contactmomenten per dimensie

Hier gaan we in op de inhoud van de contactmomenten. Om een idee te geven van waar de contactmomenten over gaan, zijn in **Tabel 3.5** per dimensie de drie meest voorkomende sleutelwoorden opgenomen. Dit zijn algemene en logische sleutelwoorden, bijvoorbeeld als het contactmoment over de dimensie sekse gaat komen de woorden 'women', 'vrouwen' en 'mannen' het meeste voor en bij de dimensie arbeidsvermogen gaat het om de (delen van) de woorden 'beperking', 'arbeidsbep' en 'ziek'.

Tabel 3.5: De top 3 meest voorkomende sleutelwoorden bij de verschillende dimensies

Dimensie	Sleutelwoord 1	Sleutelwoord 2	Sleutelwoord 3
Arbeidsvermogen	'beperking' (238)	'arbeidsbep' (193)	'ziek' (101)
Etniciteit	'culturele diversiteit' (697)	'migratie' (349)	'westers' (301)
Leeftijd	'jongere' (101)	'oudere' (60)	'generatie' (55)
Sekse	'women' (328)	'vrouwen' (237)	'mannen' (190)
LHBTI+	'lhbt' (111)	'pride' (108)	'lgbt' (80)

Wanneer we naar de inhoud van de berichten kijken dan kunnen we per dimensie een korte impressie geven van de vragen die gesteld worden. Deze impressie is natuurlijk gebaseerd op een kleine steekproef van de contactmomenten.

Arbeidsvermogen

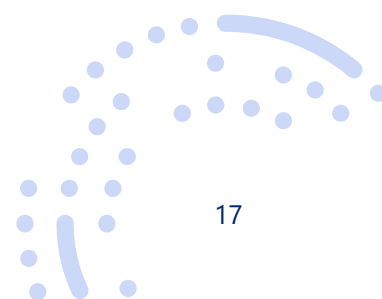
Heel praktisch waren er enkele vragen over voorzieningen tijdens bijeenkomsten, zoals toegankelijkheid voor slechtzienden en de aanwezigheid van een doventolk. Ook zagen we vragen over de subsidieregelingen voor deze groep. Verder werd bijvoorbeeld gesteld .

Etnisch-culturele diversiteit

Bij deze dimensie zien we vragen over hoe mensen met een migratie-achtergrond aangetrokken kunnen worden. Daarbij komt ook enkele keren de vraag hoe persoonsgegevens geregistreerd kunnen worden waarbij men wel aan de AVG voldoet. Deze vraag zien we ook bij enkele andere dimensies terugkomen. Een andere vraag binnen deze dimensie was naar informatie over gedragsregels op de werkvloer en culturele sensitiviteit. Ook werd gevraagd naar hulp bij het opzetten van een medewerkersnetwerk.

Leeftijd

Binnen deze dimensie komt bijvoorbeeld een vraag naar concrete tips over hoe je concreet leidinggevend kan inspireren om hiermee aan de slag te gaan. Ook vroeg een ondertekenaar of er een meldpunt bestaat om (leeftijds)discriminatie te melden.





Sekse

Enkele vragen gingen over het delen van vacatures. Verder zagen we een vraag naar een training 'Hoe kunnen we werven zonder vooroordelen'. Maar ook had een werkgever behoefte aan de ervaringen van andere organisaties met een mentoring programma voor vrouwen.

LHBTI+

Ook bij deze dimensie zien we de vraag terug hoe om te gaan met de AVG in relatie tot de registratie van ondergerepresenteerde groepen. Een andere ondertekenaar vraagt om hulp bij onderzoek naar homo discriminatie. Ook is er een vraag of er vergelijkbare organisaties zijn die ervaring hebben met de Workplace pride benchmark. In het contact bieden ondertekenaars ook soms zelf informatiemateriaal of instrumenten aan die ook voor anderen interessant kunnen zijn, bijvoorbeeld een ondertekenaar die de Regenboog checklist aanbiedt.

In het algemeen valt op dat het zowel bij de contactmomenten die niet over een specifieke dimensie gaan als de contactmomenten die daar wel over gaan, vaak gaat over het proces van ondertekening tot het aanleveren van gegevens over de voortgang van het Plan aanpak. Verder zien we veel contact naar aanleiding van informatiebijeenkomsten, seminars of webinars waarna bijvoorbeeld aanvullende informatie wordt gevraagd.

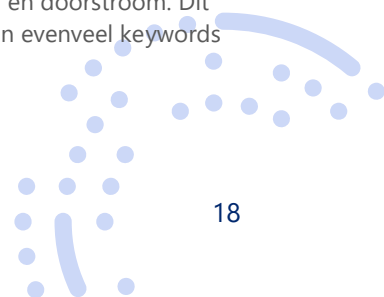
3.2.3 Aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid

Er zijn, conform de SER DiB-beleidstheorie, vier aspecten van D&I-beleid te onderscheiden waarop een helpdeskvraag zich kan richten: bevorderen van bewustwording en draagvlak, aanpassen van het personeelsbeleid, monitoring en communicatie. Bij het aanpassen van het personeelsbeleid worden vervolgens de subaspecten instroom, doorstroom en uitstroom onderscheiden. **Tabel 3.6** en **3.7** laten zien dat 46,3% van de helpdeskvragen niet op een specifiek aspect betrekking heeft. Ook gaat 4% van de vragen over meerdere aspecten. Daarmee kan voor de helft van de vragen gecategoriseerd worden over welk aspect van het beleid ze gaan. In totaal gaan de meeste vragen over bewustwording en draagvlak en over de aanpassing van personeelsbeleid. We zien duidelijk dat in 2021 meer vragen zijn gesteld over het aanpassen van personeelsbeleid dan daarvoor. Binnen de vragen over het aanpassen van personeelsbeleid gaan de meeste vragen over instroombeleid.

Tabel 3.6: Ontwikkeling helpdeskvragen naar aspecten in aantallen

Aspect	Totaal	2019	2020	2021
Bewustwording en draagvlak	938	153	179	606
Monitoring	738	64	117	557
Communicatie	416	67	47	302
Aanpassen personeelsbeleid ⁷	938	74	87	777
A.P. instroom	791	59	64	668
A.P. doorstroom	96	6	16	74

⁷ Dit aantal of percentage is iets hoger dan de som van de subgroepen: instroom, uitstroom en doorstroom. Dit komt omdat er soms gevallen zijn waarvan de subgroep niet bepaald kan worden. Er zijn dan evenveel keywords van 2 of meer subgroepen.



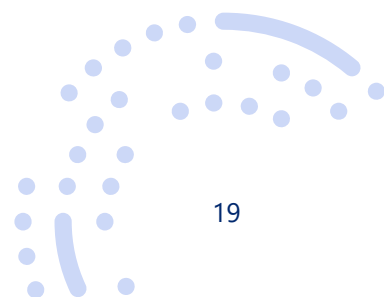


Aspect	Totaal	2019	2020	2021
A.P. uitstroom	9	4	0	5
Meerdere	247	40	40	167
Geen	2.828	894	497	1.437
Totaal	6.105	1.292	967	3.846

Tabel 3.7: Ontwikkeling helpdeskvragen naar aspecten in percentages

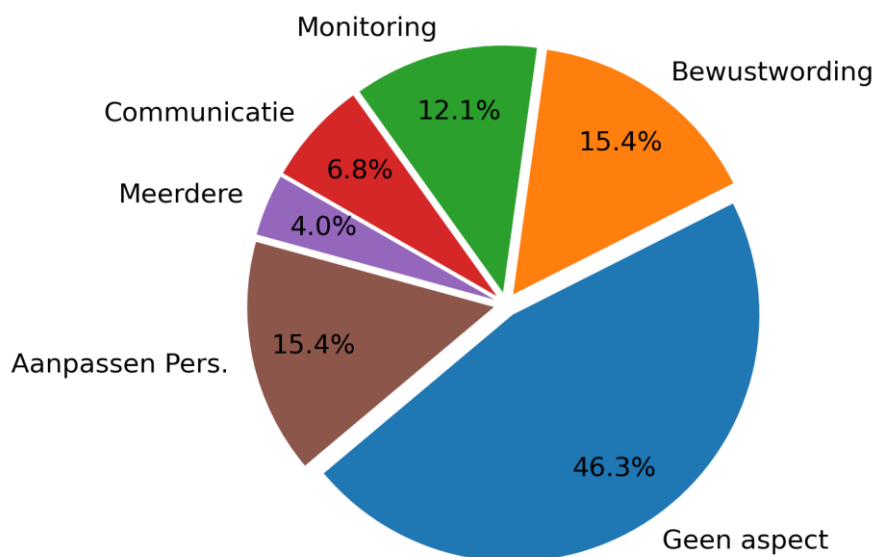
Aspect	Totaal	2019	2020	2021
Bewustwording en draagvlak	15.4 %	11.8 %	18.5 %	15.8 %
Monitoring	12.1 %	5.0 %	12.1 %	14.5 %
Communicatie	6.8 %	5.2 %	4.9 %	7.9 %
Aanpassen personeelsbeleid ⁷	15.4 %	5.7 %	9.0 %	20.2 %
A.P. instroom	13.0 %	4.6 %	6.6 %	17.4 %
A.P. doorstroom	1.6 %	0.5 %	1.7 %	1.9 %
A.P. uitstroom	0.1 %	0.3 %	0.0 %	0.1 %
Meerdere	4.0 %	3.1 %	4.1 %	4.3 %
Geen	46.3 %	69.2 %	51.4 %	37.4 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

Figuren 3.6 en 3.7 laten de verdeling van de vragen per aspect van diversiteitsbeleid in absolute aantallen en in percentages zien en hoe zich dit in de jaren 2019-2021 heeft ontwikkeld. Er is een duidelijke stijging te zien van de vragen over de aanpassing van het personeelsbeleid en daarbinnen vooral van de vragen over instroombeleid.

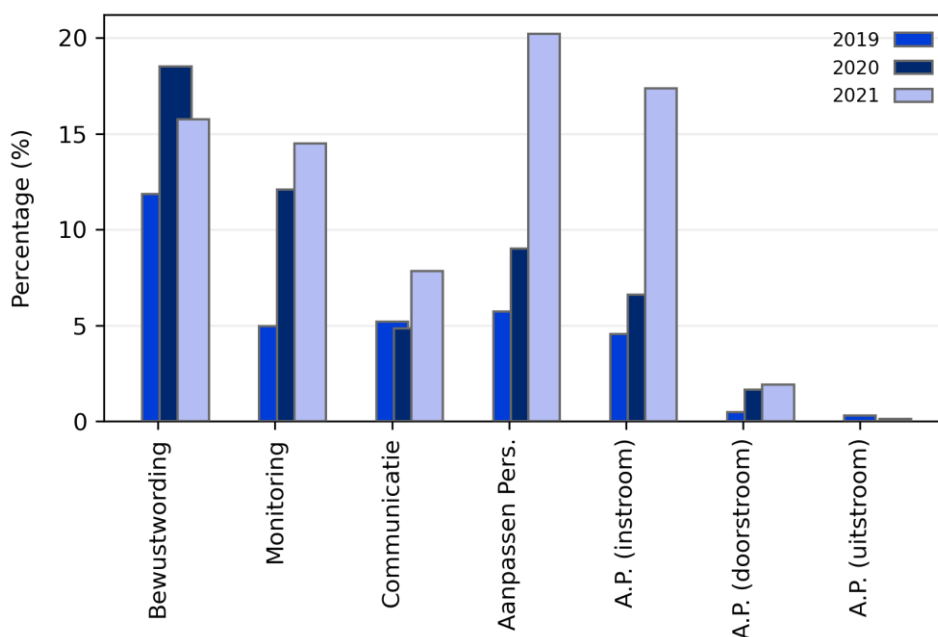




Figuur 3.6: Verdeling helpdeskvragen naar aspecten, totaal 2019-2021

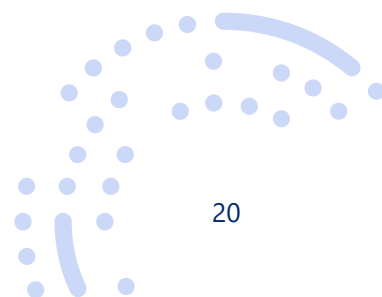


Figuur 3.7: Ontwikkeling helpdeskvragen naar aspecten 2019-2021



3.2.4 Inhoud contactmomenten per aspect

Om ook bij de contactmomenten die over een specifiek aspect gaan een beter beeld te krijgen, geeft **Tabel 3.8** per aspect de meest voorkomende sleutelwoorden weer. Bij instroombeleid zijn dat de woorden 'vacature', 'werving' en 'selectie'. Bij bewustwording, het andere aspect waar veel contactmomenten over gaan, zijn dat de woorden 'manage', 'training' en 'belang'. Per woord is tussen haakjes aangegeven in hoeveel berichten dit terugkwam.





Tabel 3.8: De top 3 meest voorkomende sleutelwoorden bij de verschillende aspecten (met tussen haakjes aantal keer dat het woord voorkwam)

Aspect	Sleutelwoord 1	Sleutelwoord 2	Sleutelwoord 3
Bewustwording en draagvlak	'manage' (1071)	'training' (645)	'belang' (565)
Monitoring	'onderzoek' (957)	'barometer' (778)	'monitor' (660)
Communicatie	'communicatie' (538)	'foto' (468)	'video' (456)
Aanpassen personeel	'doorstro' (19)	'uitstro' (14)	'behoud' (13)
- Instroom	'vacature' (3922)	'werving' (663)	'selectie' (497)
- Doorstroom	'doorstro' (97)	'mentor' (44)	'behoud' (38)
- Uitstroom	'uitstro' (12)	'vertrek' (8)	'exitgesprek' (3)

Wanneer we een kleine steekproef van de contactmomenten over verschillende aspecten bekijken, dan zien we dat deze inderdaad vaak gaan over diversiteitsbeleid in het algemeen of over een aantal aspecten tegelijk. Hiermee wordt bevestigd dat contactmomenten duidelijker over specifieke aspecten van beleid gaan dan over specifieke dimensies van diversiteit.

Net zoals we dat bij de vragen over de dimensies deden, geven we hier ook op basis van een kleine steekproef van contactmomenten per aspect enkele voorbeelden van vragen die gesteld zijn.

Bewustwording en creëren draagvlak

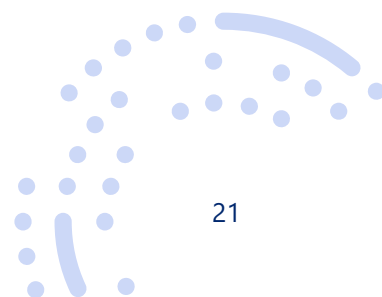
Bij contactmomenten over het aspect bewustwording en draagvlak worden veel vragen gesteld over hulp bij het bereiken van het eigen personeel. Er wordt dan bijvoorbeeld gevraagd om tips voor een goede aftrap van het beleid binnen het bedrijf of om een brainstorm hoe het beleid goed te laten landen. Sommige vragen zijn meer specifiek, bijvoorbeeld een vraag om hulp bij de inhoud van een webinar over diversiteitsbeleid in de organisatie.

Monitoring

De vragen die betrekking hebben op monitoring gaan vaak over hoe op de juiste manier de voortgang gemeten kan worden. Bijvoorbeeld wordt gevraagd of de barometer inclusiviteit een geschikt instrument is voor de eigen organisatie. Ook zijn er vragen over hoe de uitkomsten van onderzoek gedeeld kunnen worden en hoe medewerkers gemotiveerd kunnen worden om mee te doen aan onderzoek.

Communicatie

Als het gaat over het aspect communicatie, dan komen er vragen over manieren om het onderwerp op de eigen website onder de aandacht te brengen. Verder zien we vragen over presentaties die gehouden zijn en waar de vragenstellers op willen reageren of vragen of ze deze intern kunnen gebruiken.





Aanpassen personeelsbeleid

De meeste vragen over aanpassen van het personeelsbeleid gaan over instroombeleid en werving en selectie. Een aantal vragen zijn een verzoek om een vacature online te zetten. Ook zijn er vragen over tips om toegankelijke aantrekkelijke vacaturetekst te maken. Daarnaast zijn er vragen over ervaringen van andere organisaties met het aantrekken van divers personeel.

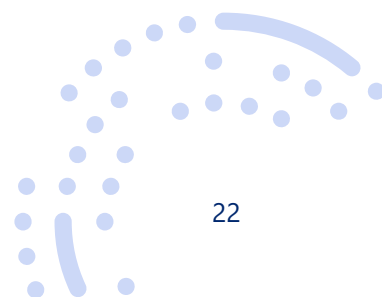
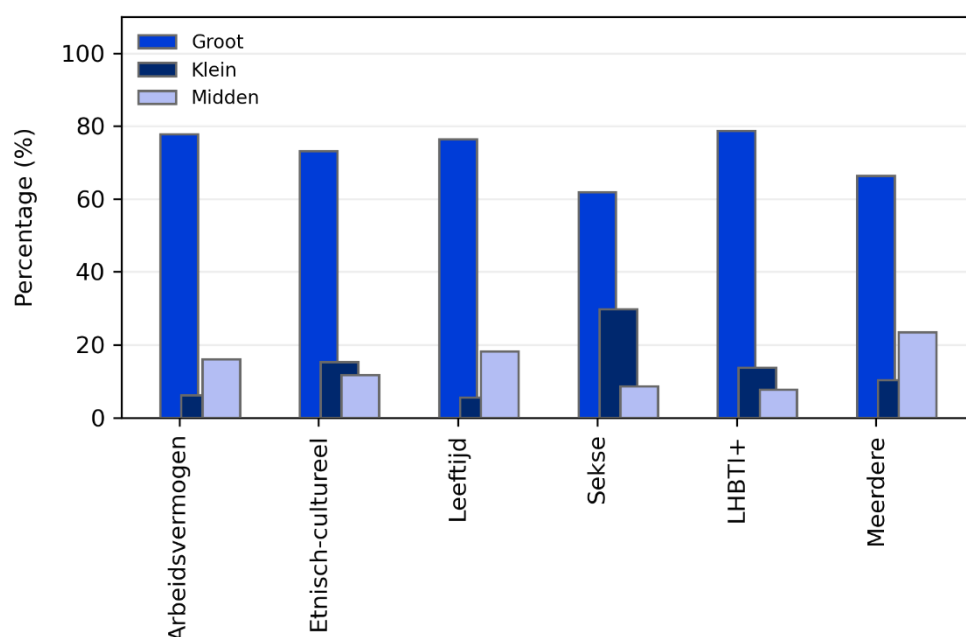
3.3 Relaties tussen kenmerken van werkgevers en hulpvraag

De derde onderzoeksvraag gaat over de relatie tussen de kenmerken van de werkgevers die de vragen stellen en de dimensies of de aspecten waarover zij vragen stellen.

3.3.1 Dimensies

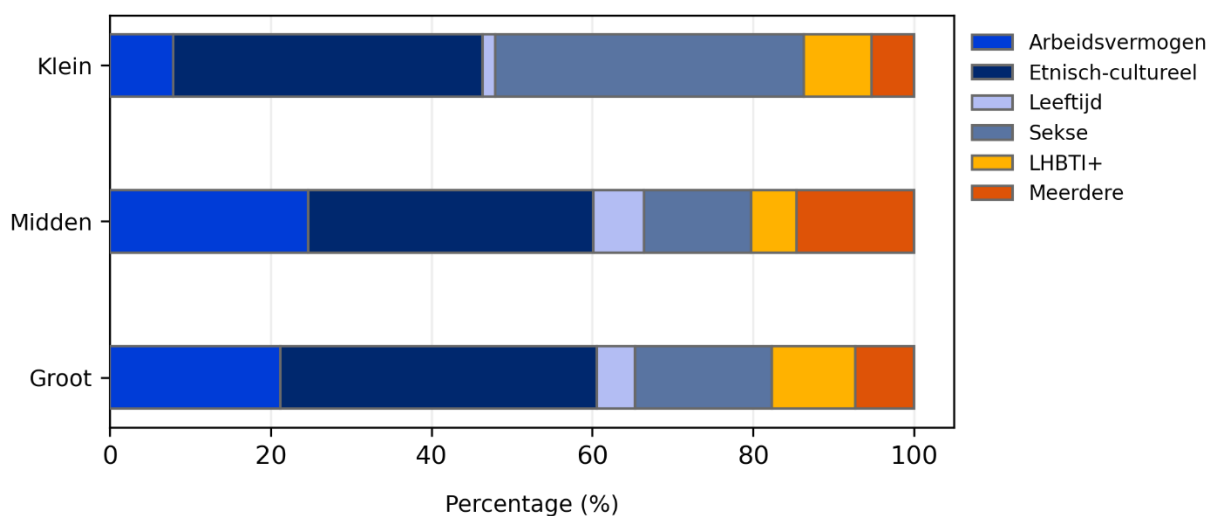
De figuren 3.6 tot en met 3.9 laten zien welke werkgevers over welke dimensies vragen stelden aan de helpdesk. Wat betreft de omvang van de organisatie zien we dat grote bedrijven in redelijk gelijke mate vragen stellen over alle dimensies. Kleine organisaties stellen relatief meer vragen stellen over de diversiteitsdimensie sekse (**Figuur 3.8** en **Figuur 3.9**). Grote en middelgrote organisaties hebben meer vragen dan kleine organisaties over de dimensie arbeidsvermogen.

Figuur 3.8: Vragen naar dimensie naar omvang organisatie, totaal 2019-2021



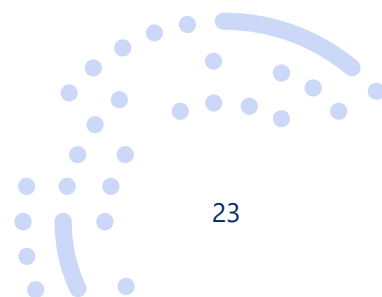
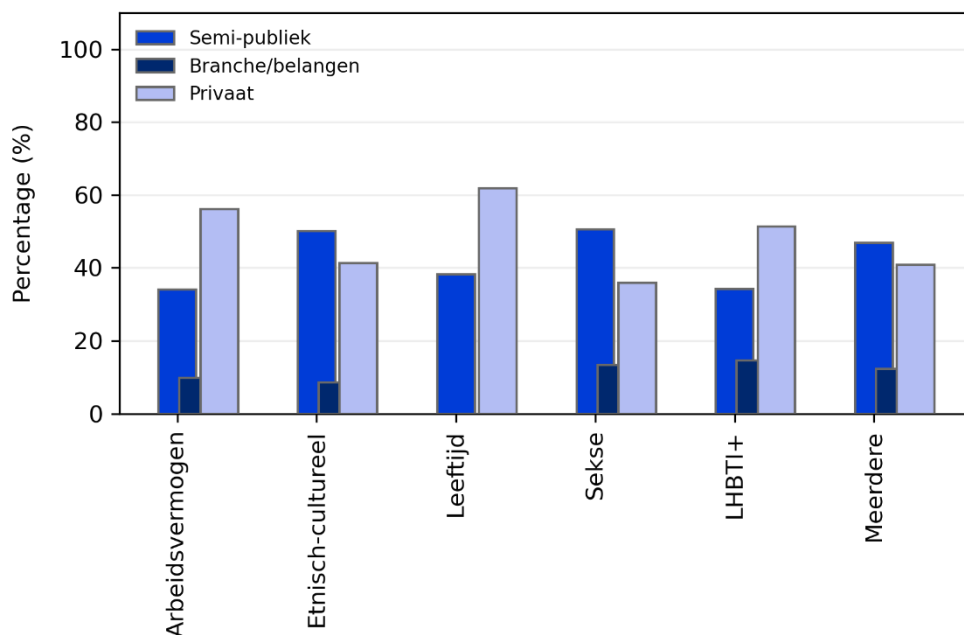


Figuur 3.9: Percentage vragen per dimensie naar omvang van de organisatie



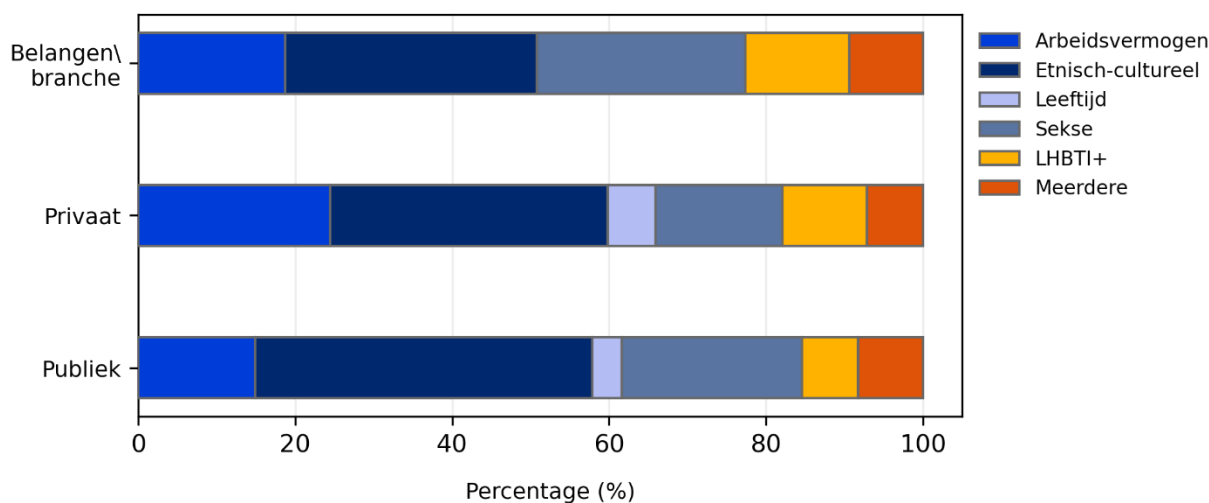
In **Figuur 3.10** en **3.11** zien we vervolgens welk type organisaties vragen heeft over welke dimensie. Daar komt naar voren dat de private bedrijven relatief meer vragen stellen over de dimensies leeftijd, arbeidsvermogen en LHBTI+. (Semi)publieke en publieke organisaties stellen juist relatief meer vragen over etnisch-culturele achtergrond en sekse dan de private organisaties.

Figuur 3.10: Vragen naar dimensie naar type organisatie, totaal 2019-2021



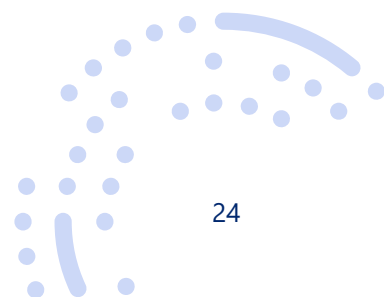
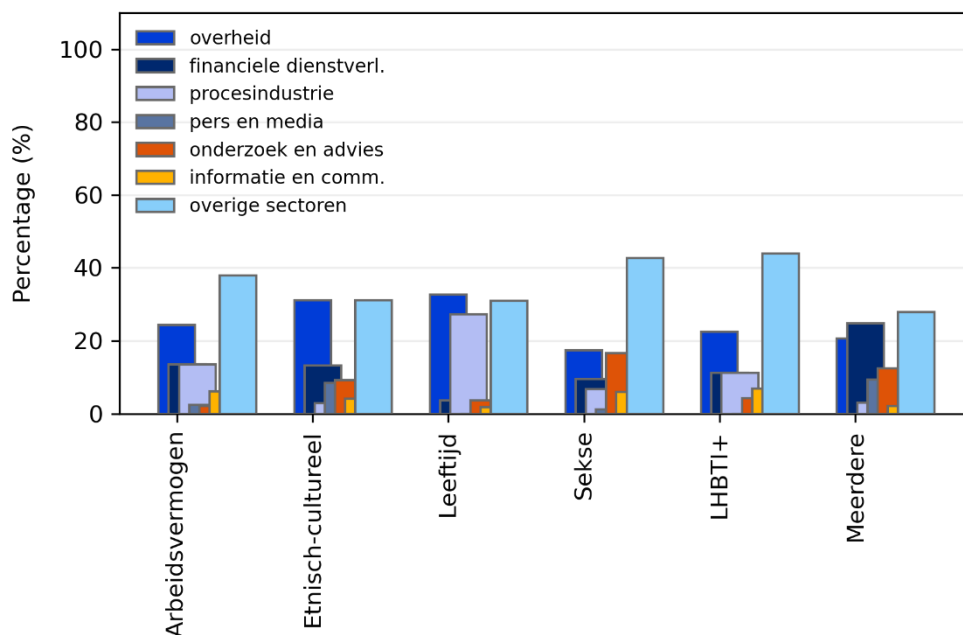


Figuur 3.11: Percentage vragen per dimensie naar type organisatie



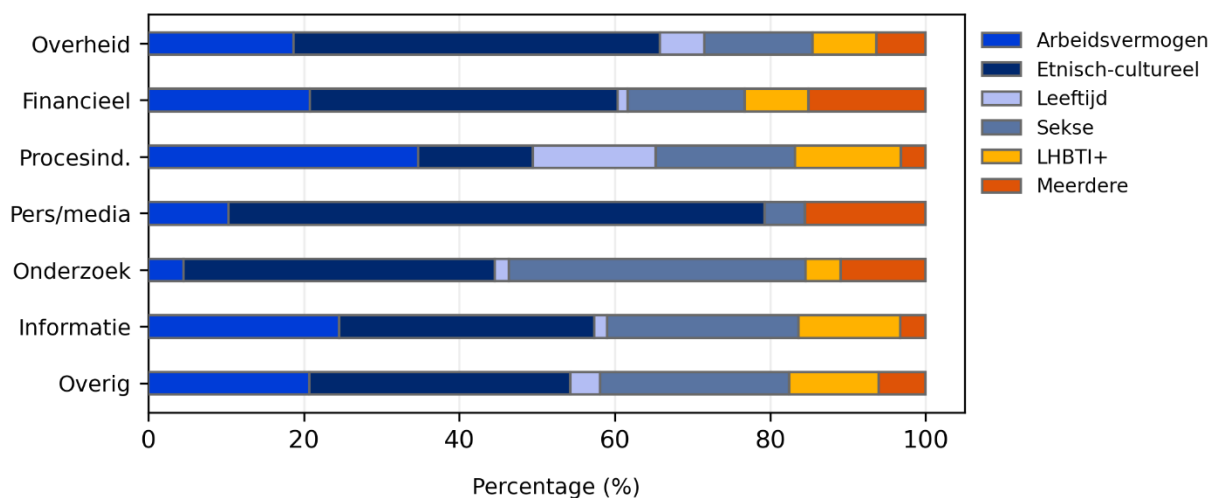
Wat betreft sector zien we in **Figuur 3.12** en **3.13** een aantal kleine verschillen in de dimensie waar de helpdeskvragen over gaan. Hier is informatie opgenomen over de zes sectoren van waaruit de meeste vragen worden gesteld. Vanuit de overheid komen vooral vragen over de dimensies etnisch-culturele diversiteit en arbeidsvermogen. Over leeftijd komen daarentegen weinig vragen vanuit de overheid. Ook werkgevers uit de financiële sector stellen nauwelijks vragen over de dimensie leeftijd, maar juist wel over arbeidsvermogen en etnisch-culturele diversiteit. De aandacht voor etnisch-culturele diversiteit komt heel duidelijk naar voren in de vragen vanuit de sector pers en media.

Figuur 3.12: Vragen naar dimensie naar sector, totaal 2019-2021



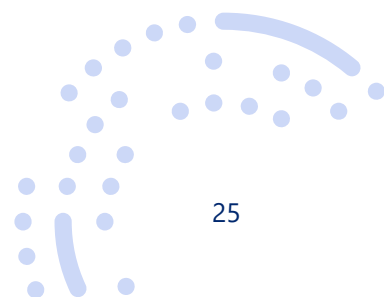
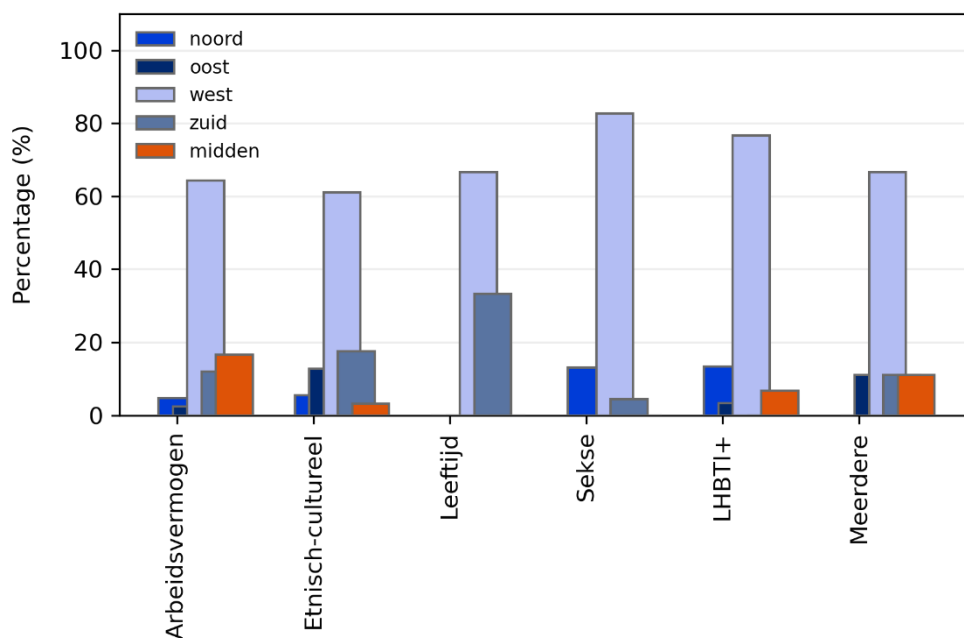


Figuur 3.13: Percentage vragen per dimensie naar sector van de organisatie



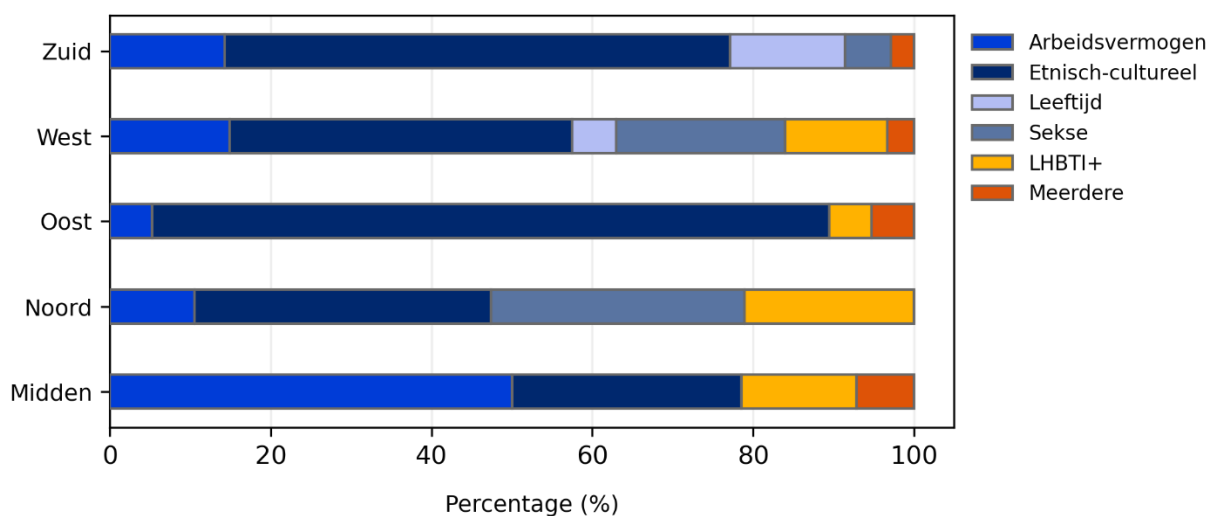
Als we kijken naar de regio waar de organisaties gevestigd zijn, dan zien we dat de meeste bedrijven die vragen stellen in het westen gevestigd zijn en zij stellen dan ook over alle dimensies de meeste vragen. Opvallend is wel in **Figuur 3.14** en **3.15** dat bedrijven uit het zuiden vaak vragen stellen over de dimensie leeftijd, terwijl de regio midden juist vragen heeft over de dimensie arbeidsvermogen. Vanuit het oosten komen bijna alleen maar vragen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit.

Figuur 3.14: Vragen naar dimensie naar regio, totaal 2019-2021





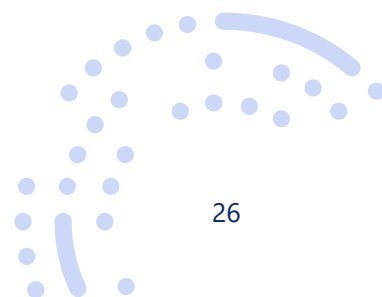
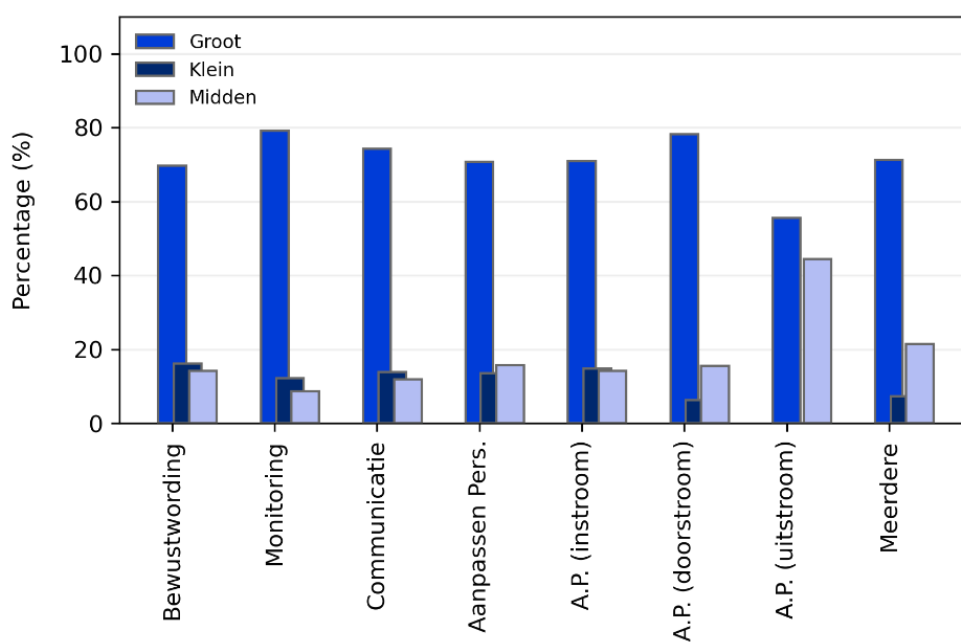
Figuur 3.15: Percentage vragen per dimensie naar regio van de organisatie



3.3.2 Aspecten

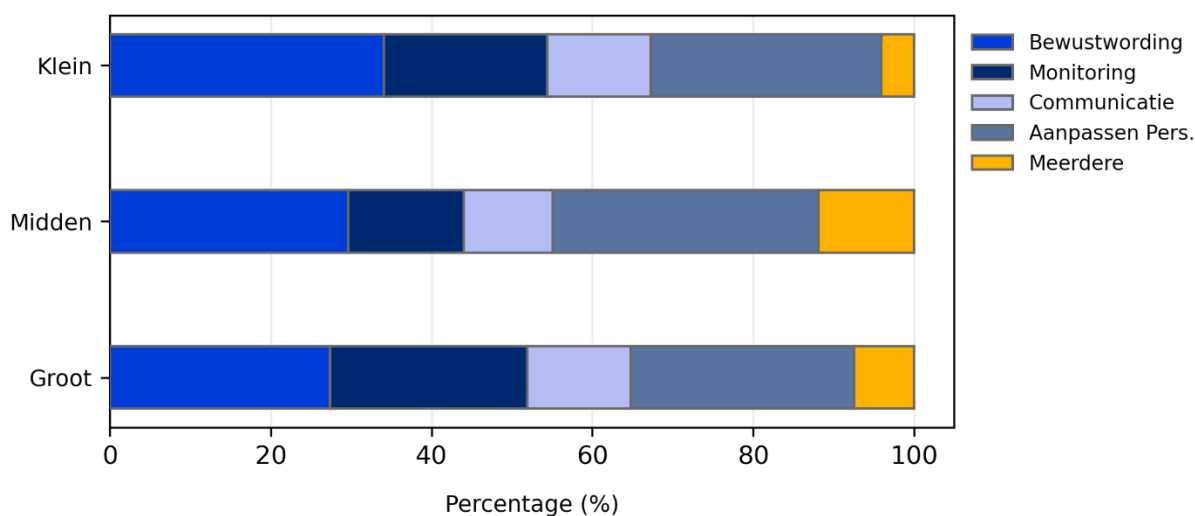
Ook voor de aspecten van D&I-beleid kijken we welke organisaties vragen stellen. In **Figuur 3.16** en **3.17** worden over alle aspecten uiteraard de meeste vragen gesteld door de grote organisaties. Wat wel opvalt in **Figuur 3.16** is het relatief grote aantal vragen over uitstroombeleid dat door middelgrote organisaties wordt gesteld. Verder zien we bij middelgrote bedrijven relatief weinig vragen over het aspect monitoring. Maar het algemene beeld is dat er niet veel verschil is in de aspecten waar grote, middelgrote en kleine bedrijven vragen over stellen.

Figuur 3.16: Vragen naar aspect naar omvang organisatie, totaal 2019-2021



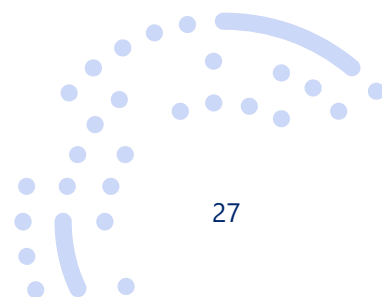
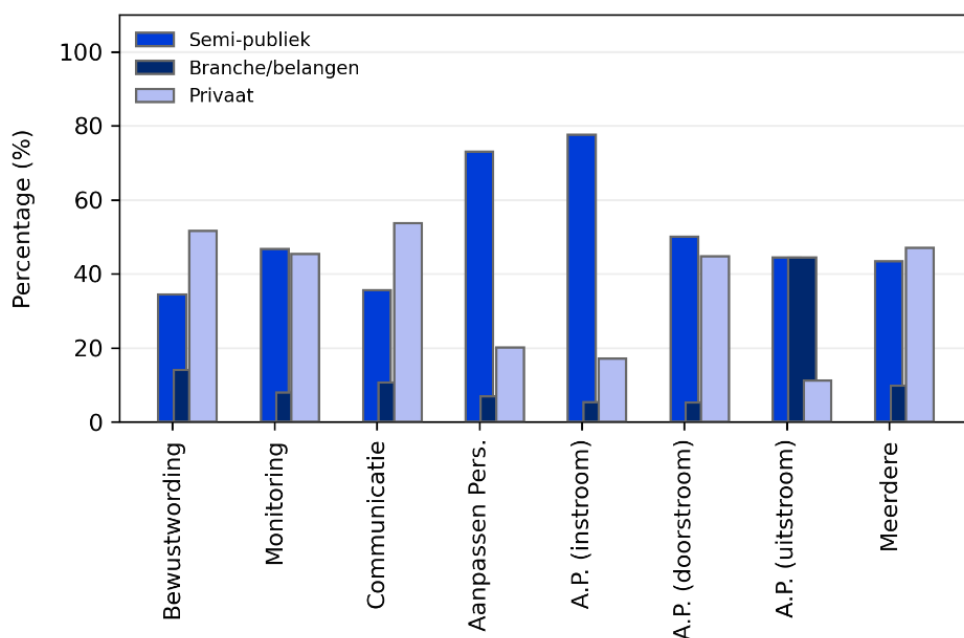


Figuur 3.17: Percentage vragen per aspect naar omvang van de organisatie



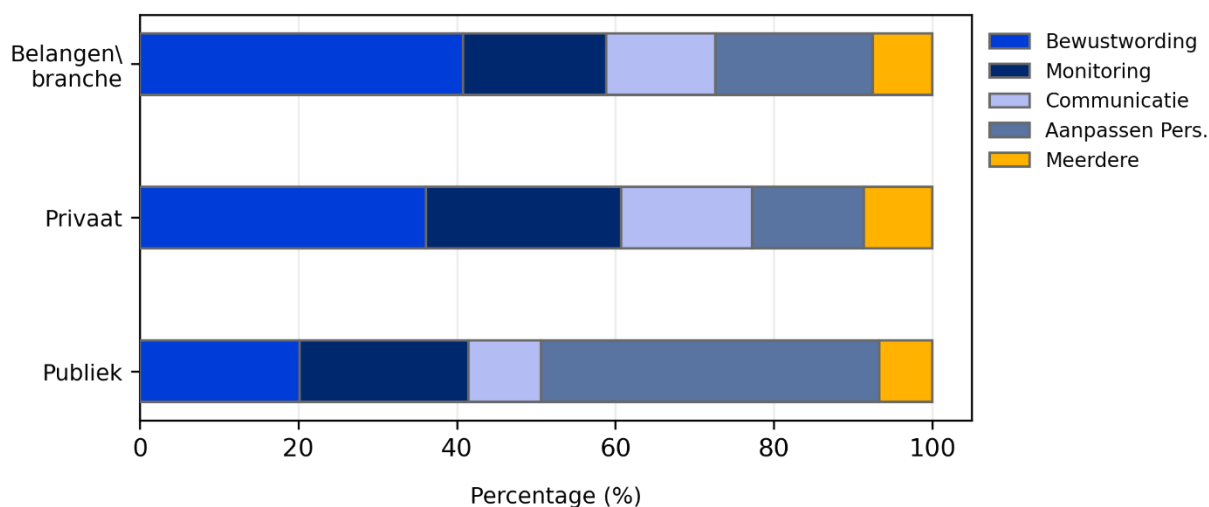
Private en (semi) publieke organisaties stellen vragen over verschillende aspecten. In **Figuur 3.18** en **3.19** zien we dat publieke organisaties meer vragen stellen over het aanpassen van het personeelsbeleid, en daarbinnen met name over instroom, en dat private bedrijven juist meer vragen stellen over communicatie en over bewustwording en draagvlak.

Figuur 3.18: Vragen naar aspect naar type organisatie, totaal 2019-2021



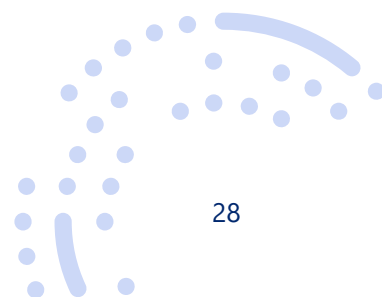
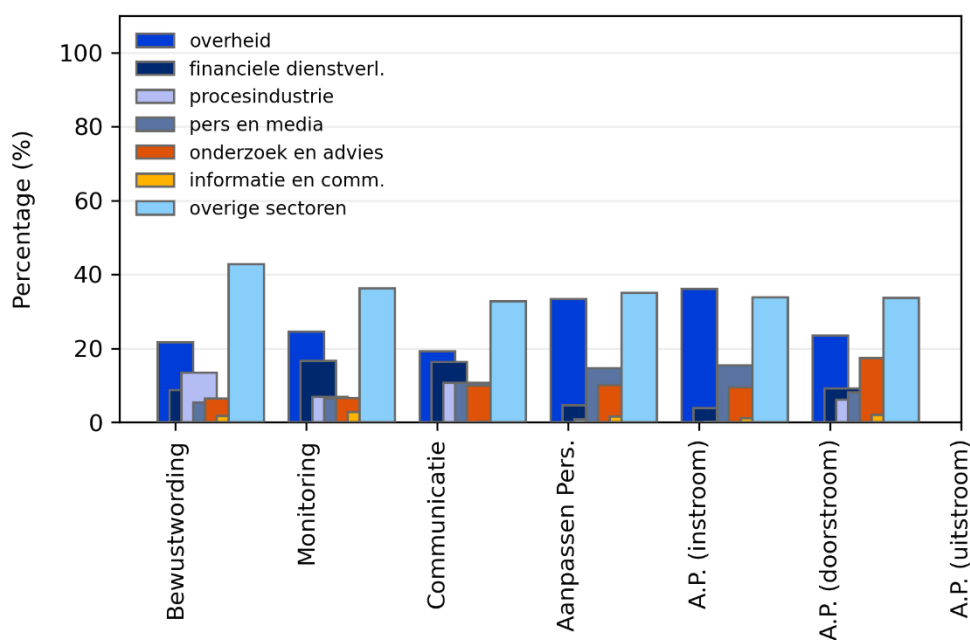


Figuur 3.19: Percentage vragen per aspect naar type organisatie



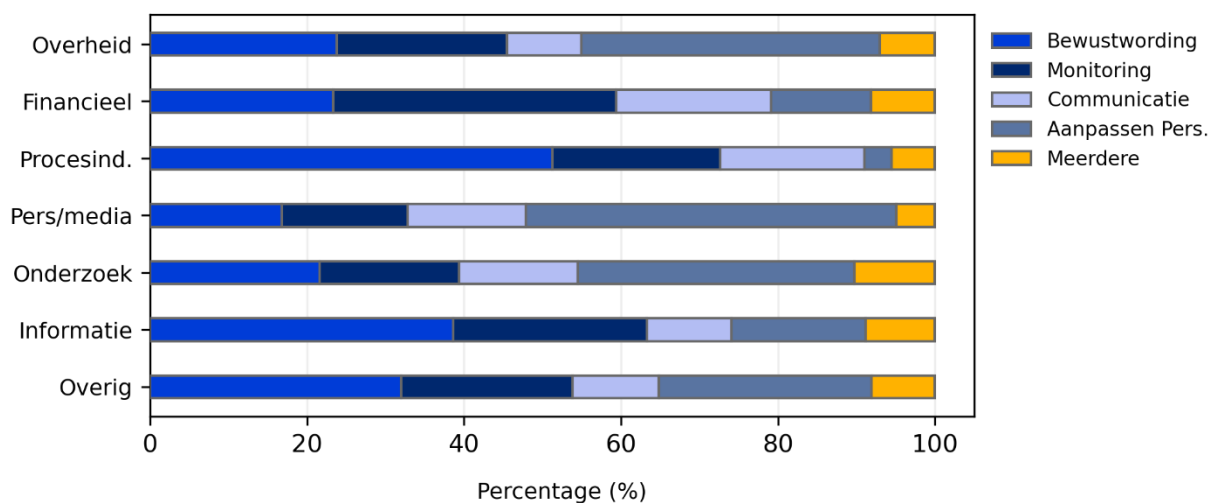
Wat betreft sector zien we ook in **Figuur 3.20** en **3.21** dat werkgevers uit de overheidssector relatief veel vragen stellen over het aanpassen van personeelsbeleid, en daarbinnen relatief vaak over instroom. Werkgevers uit de procesindustrie stellen juist relatief weinig vragen over het aanpassen van personeelsbeleid en juist meer over het aspecten bewustwording en draagvlak. Uit de sector financiële dienstverlening komen vooral vragen over monitoring en communicatie.

Figuur 3.20: Vragen naar aspect naar sector organisatie, totaal 2019-2021



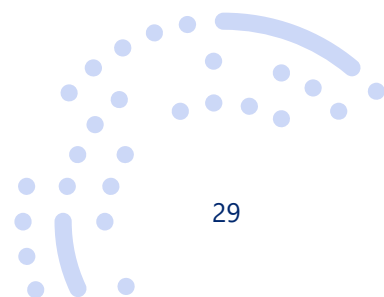
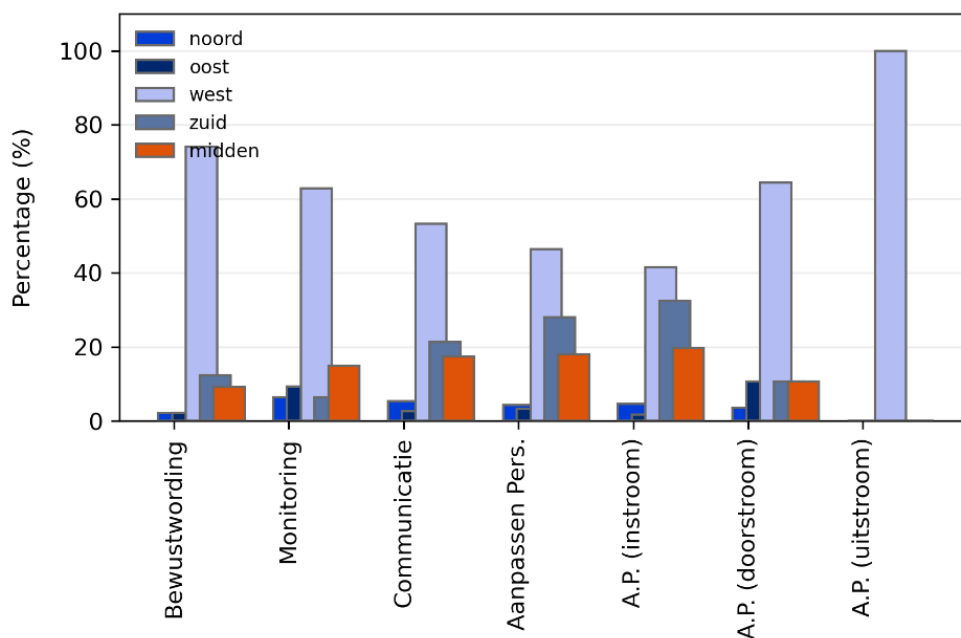


Figuur 3.21: Percentage vragen per aspect naar sector van de organisatie



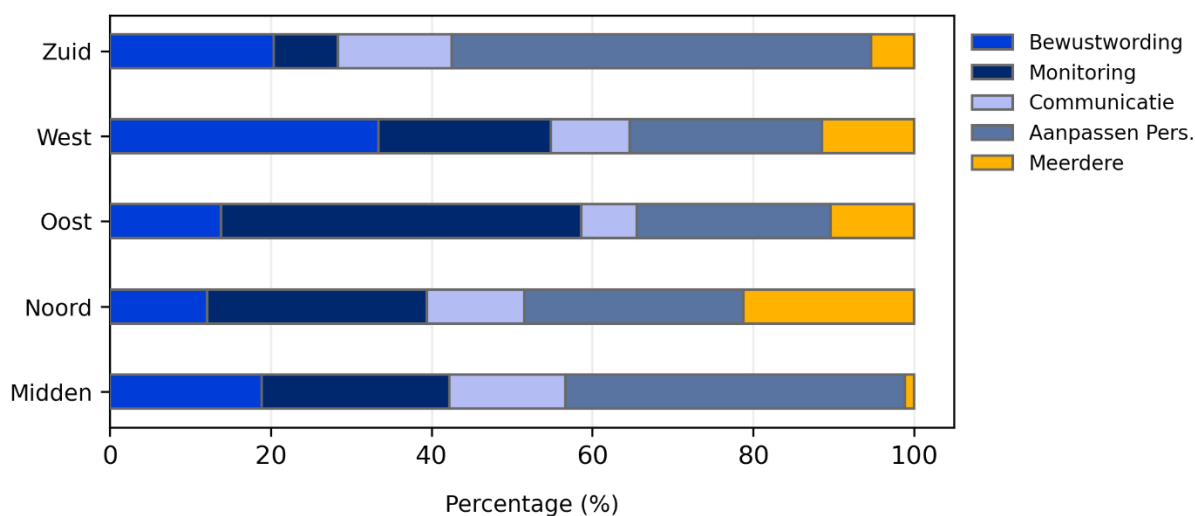
We zien in **Figuur 3.22** en **3.23** dat vragen over de aspecten aanpassen personeelsbeleid, en dan vooral over instroom relatief vaker uit de regio's zuid en midden komen. Werkgevers uit het westen stellen relatief meer vragen over bewustwording en draagvlak en werkgevers uit regio oost juist over monitoring. Het hoge percentage vragen uit regio west over uitstroombeleid (**Figuur 3.22**) is vertekend door het kleine aantal vragen over dit aspect.

Figuur 3.22: Vragen naar aspect naar regio, totaal 2019-2021





Figuur 3.23: Percentage vragen per aspect naar regio van de organisatie



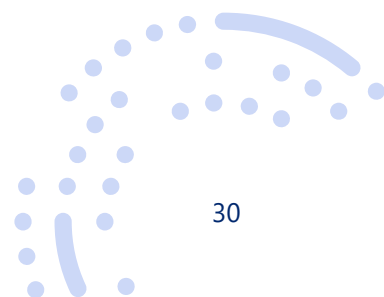
3.4 Validatie van het model

Het model voor het labelen van de helpdeskvragen op dimensies en aspecten van diversiteit en inclusie is geëvalueerd aan de hand van handmatig gelabelde data uit twee steekproeven (zie hoofdstuk 2.2). De validatiescore van het model wordt bepaald aan de hand van de overeenkomende gevallen tussen de onafhankelijk handmatig en de door het model gelabelde contactmomenten. De validatiescores met en zonder ongelabelde gevallen (dus geen dimensie of aspect) zijn weergegeven in **Tabel 3.9**.

Tabel 3.9: Validatiescores van het model voor dimensies en aspecten

Validatie	Dimensies	Aspecten
Alle categorieën inclusief geen specifieke dimensie of aspect	77,9 %	75,0 %
Alle categorieën exclusief geen specifieke dimensie of aspect	88,1 %	85,0 %

De scores zijn relatief gezien hoog, wat vertrouwen geeft in het model. Ter vergelijking, een willekeurige toekenning van een label zou een validatiescore opleveren van 20% voor Dimensies (16,7% inclusief 'geen') en 16,7% voor Aspecten (14,3% inclusief 'geen').





4 Slotbeschouwing

4.1 Ontwikkeling aantal en inhoud helpdeskvragen

In de maanden juli-oktober 2022 heeft Centerdata op verzoek van SER Diversiteit in bedrijf (DiB) geanalyseerd wat de inhoud van de vragen aan de helpdesk was in de jaren 2019-2021. De centrale onderzoeksvraag was *Hoeveel en welke vragen over diversiteit en inclusie op de werkvloer zijn er voorgelegd aan de SER DiB helpdesk door werkgevers en werknemers in de jaren 2019, 2020 en 2021?*

Deze hoofdvraag is aan de hand van de volgende drie deelvragen beantwoord.

1. Wat is het aantal en wat is de inhoud van de hulpvragen naar dimensie van het diversiteits- en inclusiebeleid (arbeidsvermogen, etnisch-culturele achtergrond, leeftijd, sekse en seksuele oriëntatie/LHBTI+)?
2. Wat is het aantal en wat is de inhoud van de hulpvragen naar aspecten van diversiteits- en inclusiebeleid? Hierbij gaat het om de aspecten: bewustwording en draagvlak, aanpassen personeelsbeleid (instroom, behoud en doorstroom, uitstroom), monitoring en communicatie.
3. Is er een relatie tussen het onderwerp van de hulpvraag en:
 - a. de omvang van de organisatie (groot, midden en klein);
 - b. de sector van de organisatie;
 - c. het werkgebied (noord, zuid, west, oost, midden);
 - d. het type organisatie (privaat, publiek, belangen-/brancheorganisatie)?

- *Sterke ontwikkeling aantal vragen in 2021*

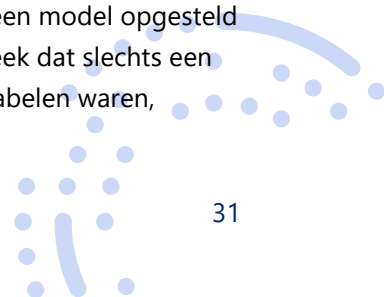
In totaal zijn er in de periode 2019-2021 21.629 contacten geweest met de helpdesk SER DiB die in het databasebestand Perfect View zijn geregistreerd. Met behulp van een filter op de juiste woorden in de onderwerpregel van een bericht is vastgesteld welke contacten vragen aan de helpdesk waren. Dit waren er in totaal 6.105, dat was 28% van alle contacten. In 2020 waren er beduidend minder vragen dan in 2019 en in 2021, wellicht veroorzaakt door de coronaperiode. Meer dan de helft van de helpdeskvragen is in 2021 gesteld. Gezien de groei van het aantal ondertekenaars van het Charter Diversiteit in de laatste jaren, lijkt het alsof daarmee ook meer werkgevers de weg naar de helpdesk weten te vinden.

- *Aangesloten werkgevers vinden hun weg naar de helpdesk*

Op basis van een globale vergelijking met de gegevens van de aangesloten werkgevers in de Monitor Charter Diversiteit 2021 lijken de werkgevers die de weg naar de helpdesk vinden naar aard, omvang en sector een afspiegeling van de werkgevers die het Charter ondertekend hebben. Wel lijken werkgevers uit de sectoren zorg, cultuur en vervoer en opslag wat minder vragen te stellen dan op grond van het aantal ondertekenaars in die sectoren verwacht mocht worden. Gezien de relatief kleine aantallen werkgevers per sector kunnen hier geen sterke conclusies aan verbonden worden.

- *Meeste vragen over dimensie etnisch-culturele diversiteit*

Met behulp van een set sleutelwoorden per dimensie van het diversiteitsbeleid is een model opgesteld waarmee de dimensie waar de helpdeskvragen over gingen gelabeld werd. Het bleek dat slechts een vijfde van de vragen over een specifieke dimensie ging. Van de vragen die wel te labelen waren,





gingen in de periode 2019-2021 de meeste vragen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit. De sleutelwoorden die het meest in deze berichten voorkwamen, waren culturele diversiteit, migratie en westers. Daarna werden de meeste vragen gesteld over de dimensies arbeidsvermogen en sekse. Er werden weinig vragen gesteld over de dimensies leeftijd en seksuele oriëntatie/LHBTI+. Deze volgorde was in alle drie de jaren hetzelfde.

- *Meeste vragen over aspecten bewustwording en draagvlak en aanpassing personeelsbeleid*

Op dezelfde manier is een model opgesteld waarmee bepaald kon worden over welk aspect van diversiteitsbeleid een helpdeskvraag ging. De helft van alle vragen bleek over een specifiek aspect te gaan. In totaal gaan de meeste vragen over de aspecten bewustwording en draagvlak en over de aanpassing van personeelsbeleid. Het aantal vragen over het aanpassen van personeelsbeleid is in de jaren duidelijk toegenomen. Binnen de vragen over het aanpassen van personeelsbeleid gaan de meeste vragen over instroombeleid. De sleutelwoorden die hierbij het meeste voorkomen zijn vacature, werving en selectie.

De *derde deelvraag* gaat over de relatie tussen het onderwerp van de vragen en de kenmerken van de werkgever. We geven hier een beeld voor de verschillende kenmerken, waarbij we bij de sector alleen kijken naar de 6 sectoren waar de meeste vragen vandaan kwamen.

- *Relatie tussen onderwerp helpdeskvraag en omvang van organisatie*

Grote organisaties stellen in ongeveer gelijke mate vragen over alle dimensies. Kleine organisaties stellen meer vragen over de dimensie sekse dan middelgrote en grote bedrijven. Wat betreft de aspecten waar vragen over gesteld worden zijn er weinig verschillen naar omvang van de organisatie.

- *Relatie tussen onderwerp helpdeskvraag en type organisatie*

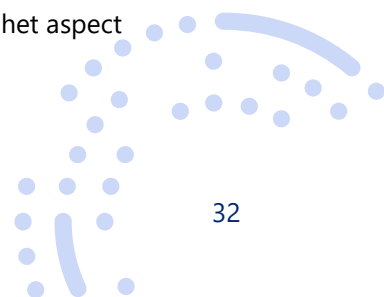
Er is nauwelijks verschil in de dimensie waar private en (semi) publieke organisaties vragen over stellen. Wel zien we bij de aspecten dat (semi)publieke organisaties vaker vragen stellen over het aanpassen van personeelsbeleid.

- *Relatie tussen onderwerp helpdeskvraag en sector van organisatie*

Bij de sectoren zien we dat pers en media veel vragen stellen over de dimensie etnisch-culturele diversiteit en ook bij de overheidsorganisaties is dit de dimensie waar de meeste vragen over gesteld worden. De procesindustrie stelt meer dan de andere sectoren vragen over de dimensie arbeidsvermogen. Het aspect waar vanuit de procesindustrie relatief veel vragen over komen is bewustwording en draagvlak. De overheidssector en de pers en media stellen naar verhouding veel vragen over het aanpassen van het personeelsbeleid en de financiële sector over communicatie en monitoring.

- *Relatie tussen onderwerp helpdeskvraag en regio waar organisatie gevestigd is*

Er zijn best wel verschillen in de dimensies waar werkgevers uit de verschillende regio's vragen over stellen. Uit de regio oost komen relatief veel vragen over etnisch-culturele diversiteit, terwijl de regio midden meer dan de andere regio's vragen heeft over diversiteit naar arbeidsvermogen. Ook bij de vragen over verschillende aspecten zien we wat regionale verschillen. In het zuiden en midden worden meer vragen gesteld over aanpassen van het personeelsbeleid, terwijl vragen over het aspect monitoring meer uit de regio oost komen.





Algemene conclusie

- Werkgevers die het Charter Diversiteit ondertekenen weten hun weg naar de helpdesk goed te vinden.
- Het aantal werkgevers dat vragen stelt benadert het aantal werkgevers dat het Charter heeft ondertekend en met het toenemen van het aantal ondertekenaars neemt ook het aantal vragen toe.
- De meeste vragen gaan niet over een bepaalde dimensie van diversiteitsbeleid. Omdat veel werkgevers zich in hun Plan van Aanpak verbinden aan meerdere dimensies is het misschien ook te verwachten veel vragen niet over een specifieke dimensie gaan.
- Van de 20% vragen die wel over een dimensie gaan, vormen vragen over etnisch-culturele diversiteit het grootste deel, gevolgd door vragen over arbeidsvermogen en sekse.
- Opvallend is dat over de dimensie sekse toch nog relatief vaak vragen gesteld worden, terwijl dit een relatief ouder en dus wellicht bekender thema is dan etnisch-culturele diversiteit en diversiteit naar arbeidsvermogen.
- Vragen over etnisch-culturele diversiteit komen wat meer bij overheidswerkgevers vandaan. Vragen over de dimensie arbeidsvermogen zien we juist wat meer bij private bedrijven.
- Waar de vragen vaak niet over een specifieke dimensie gaan, is dat wel het geval bij de aspecten. De helft van de vragen heeft duidelijk betrekking op een specifiek aspect.
- Dit zijn vooral de aspecten het creëren van bewustwording en draagvlak en het aanpassen personeelsbeleid en daarbinnen instroombeleid.
- Naast de inhoudelijke vragen over de verschillende dimensies en aspecten, vragen werkgevers om ondersteuning en om de specifieke expertise van SER DiB.

4.2 Hergebruik model

De analyse die we hier hebben uitgevoerd kan in de toekomst herhaald worden. Het kan immers interessant zijn om te zien of bepaalde ontwikkelingen zich doorzetten of dat bijvoorbeeld vragen over andere dimensies of aspecten van beleid belangrijker worden. De modellen die we ontwikkeld hebben kunnen hergebruikt worden met nieuwe data. Soms zijn er enige aanpassingen nodig en enige ervaring met Python ervaring is vereist.

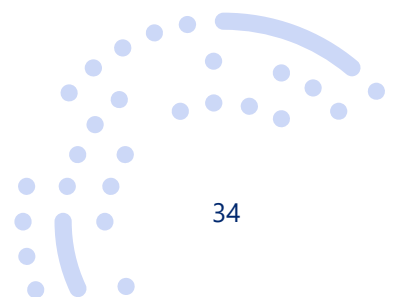
Concreet is op dit moment het volgende hergebruik mogelijk:

- **Deelcode 1: data voorbereken.** Deze code kan direct hergebruikt worden door alleen de bestandsnamen en locaties van de (gedownloade) bronbestanden in de code aan te passen. Het algoritme genereert een voorbereekte en samengevoegde databestand die klaar staat om gebruikt te worden.





- **Deelcode 2: modelleren.** Deze code kan direct hergebruikt worden door de juiste locaties van de voorbereikte databestand, de sleutelwoordenlijsten en het validatiebestand aan te geven. De helpdeskvragen worden door het algoritme gelabeld en gecategoriseerd. Een enkel kant-en-klare databestand wordt door het algoritme gegenereerd voor verdere analyses.
- **Deelcode 3: resultaten genereren.** Deze code heeft enige aanpassingen nodig, omdat sommige resultaten, figuren en visualisaties gebaseerd zijn voor een bepaald jaar of een bereik van drie jaren. De gekozen jaren staan vast in de code. Ook sommige andere stijlopties staan vast, maar kunnen naar wens aangepast worden. Deze code vergt meer inzet van de gebruiker.



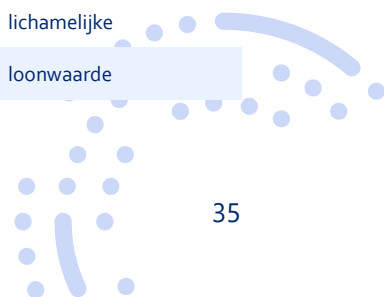


Bijlage A Sleutelwoordenlijsten

Dimensies

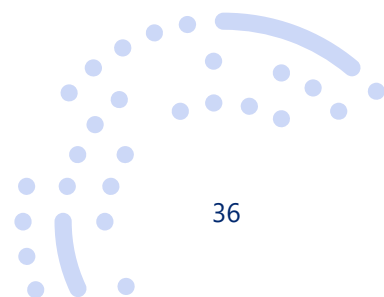
Tabel A.1: Sleutelwoordenlijsten van dimensies

Sekse	Leeftijd	Etniciteit	LHBTI+	Arbeidsvermogen
\bbalans\b	\bvijfenzestig\b	\bafkomst\b	\bgay\b	\bASS\b
\bsekse\b	\bvijftig\b	\bkleur\b	\broze\b	\bdoof\b
\bSTEM\b	\bzestig\b	\bras\b	\bvlag\b	\bdoven\b
\bwet\b	50 plus	\bwart\b	aseksueel	aangepaste werkplek
\bzorg\b	50+	afrik	asexueel	ADHD
bevallings	50+-plus	allochto	bifobie	arbeidsbep
borstvoeding	50plus	antillia	binair	arbeidshan
carri[è]re	55 plus	autochto	biseksueel	arbeidsongeschikt
creche	55+	biculture	bisexueel	arbeidsvermogen
deeltijd	55+-plus	blank	cisgender	autisme
feminien	55plus	buitenland	coming-out	banenafpraak
geboorteverlof	60 plus	culturele diversiteit	geaardheid	begeleiding
genderong	60+	eticiteit	gendern	beperking
geslacht	60+-plus	etnisch	hetero	beschut werk
huishoud	60plus	gastarbeid	holebi	blind
kloof	65 plus	geboorteplaats	homo	breed offensief
kolf	65+	goed uitspreken	IDAHO	burnout
kolven	65+-plus	huidskleur	intersekse	chronisch
loonverschil	65plus	ingroup	lesbi	depress
mamadag	doorwerk	islam	lgbt	doelgroepregister
mannelijk	duurzame inzetbaarheid	kleurenblind	lhbt	drempel
mannen	generatie	marok	paars	garantiebanen
masculien	jongere	migrant	panseksueel	handicap
metoo	laatste fase	migratie	pansexueel	hulpmidde
moeder	leeftijdsbewust	minderhe	pride	indicatie
onbetaald	leeftijdsdiscriminatie	moslim	pronouns	jobcarving
ongewenst gedrag	leeftijdvragendiscriminatie	naam kennen	queer	jobcoach
ouderschapsverlof	LKV	nieuwkomer	rainbow	kwetsbaar
overschrijdend gedrag	loonkostenvoordeel	oekra	regenboog	lichamelijke
papadag	misverstandenjongeren	outgroup	seksualiteit	loonwaarde





Sekse	Leeftijd	Etniciteit	LHBTI+	Arbeidsvermogen
plafond	oudere	polen	seksuele oriëntatie	mentale
quotum	pensioen	pools	seksuele voorkeur	mismatch
taakverdeling	scholing	raciaal	sexuele voorkeur	neurodiversiteit
topfunctie	starter	racisme	toilet	no\-riskpolis
vader	vervroegd	religie	transgender	participatiewet
verlofregel	verzuim	roemeen	transman	psychisch
voltijd	vijfenvijftigplus	statushouder	transvrouw	psychische diversiteit
vrouwelijk	vijfenzestigplus	surina	travest	rolstoel
vrouwen	vijftigplus	turk	uit de kast	slechtziend
werk\-priv	vitaliteit	ukraine		social return
women	VUT	VIA		stoornis
zorgtaken	zestigplus	vluchteling		toegankelijk
zorgverdeling		westers		uitkering
zwanger				uitvalrisico
				visueel beperkt
				voorziening
				wajong
				WAO
				WGA
				WIA
				WSW
				ziek

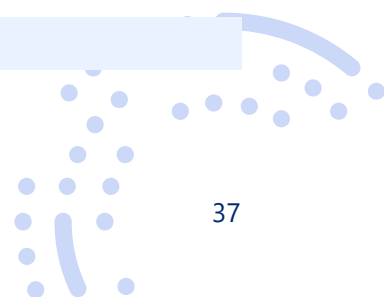




Aspecten

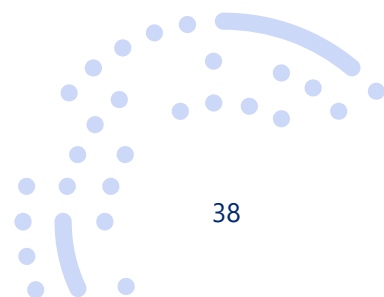
Tabel A.2: Sleutelwoordenlijsten van de aspecten

Bewustwording en draagvlak	Monitoring	Communicatie	Aanpassen personeelsbeleid	Instroom	Doorstroom	Uitstroom
\bft\b	afspiegeling	\bevent\b	\bmentee	instro	\bmentee	exitgesprek
\bwc\b	analy	artikel	\breserve	profiel	\breserve	ontslag
adviesra	barometer	campagne	aanspreekpunt	recruit	aanspreekpunt	uitstro
ambassadeur	cbs	communicatie	behoud	scout	behoud	uitval
bedrijfscultuur	diversiteitsgroep	creativiteit	beoordelings	selecteur	beoordelings	verloop
bedrijfskantine	diversiteitskenmerk	d-day	buddy	selectie	buddy	vertrek
behoefte	gdpr	evenement	coach	sollicit	coach	
belang	gemeten	extern comm	cursus	streefcijfers	cursus	
bewust	impact	foto	doorstro	vacature	doorstro	
bias	kpi	in beeld	duurzame inzetbaarheid	werving	duurzame inzetbaarheid	
boards	medewerkeronderzoek	intern comm	exitgesprek		flexibele werktijd	
coming-out day	medewerkerstevredenheidsonderzoek	interne nieuwsbrief	flexibele werktijd		functioner	
cultuursensi	monitor	intranet	functioner		intervisie	
cultuurspeci	onderzoek	jaaverslag	instro		klachtenregeling	
diversiteitsbeleid plan	opbrengst	kanaal	intervisie		loopbaan	
diversiteitsnetwerk	output	regenboog	klachtenregeling		mentor	
diversity board	prestatie	taalgebruik	loopbaan		ondernemingsraad	
diversityboard	privacy	video	mentor		plafond	
draagvlak	rapporteren	vlag	ondernemingsraad		promotie	
feestdagen	registr		ontslag		scholing	
gebedsvoorziening	survey		plafond		teambuilding	
genderneutraal	tussentijds		profiel		verlofreg	
iftar-bijeenkomst	voortgang		promotie		vertrouwenspersoon	
innovatie			recruit		werktijd	
internationale vrouwendag			scholing			
kantine-aanbod			scout			
klimaat			selecteur			
kolfr ruimte			selectie			





Bewustwording en draagvlak	Monitoring	Communicatie	Aanpassen personeelsbeleid	Instroom	Doorstroom	Uitstroom
leiderschap			sollicit			
maatschappelijk verantwoord ondernemen			streefcijfers			
manage			teambuilding			
medewerkersnet werk			uitstro			
medezeggenschap			uitval			
meerwaarde			vacature			
mvo			verlofreg			
ongewenst gedrag			verloop			
organisatiecultuur			vertrek			
pesten			vertrouwenspersoon			
pride			werktijd			
raad van commissarissen			werving			
raad van toezicht						
religieus verlof						
religieuze feestdagen						
respect						
rolmodel						
rolstoeltoeg						
seksueel overschrijdend						
sensitiviteit						
stereotype						
toilet						
training						
vooroorde						
weerstand						
werkgroep						
workshop						





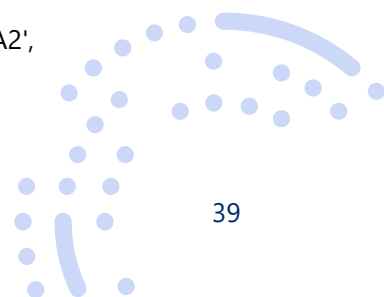
Bijlage B Selectie op onderwerpregel

Het filter dat is toegepast op onderwerpregels bestaat uit de volgende kernwoorden:

- HD, hd, hD, Hd, Helpdesk, helpdesk,
- Hepldesk, Heklpdesk, heldpdesk, helkpdesk, helpdeks, Hepdesk, hepdesk, Hepldesk, Hlepdesk,
- PVA, PvA, Pva, plan van aanpak, Plan van Aanpak, plannen van aanpak, Plan van aanpak,
- Plan van Aanpak diversiteit in bedrijf, Charter Diversiteit: Plan van Aanpak,
- hulpvraag vanuit de gemeente,
- Informatie over doorstroom vrouwen naar te top, Informatie werving divers personeel

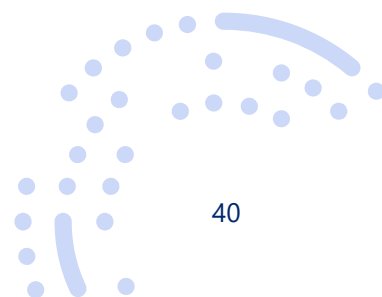
De met het toegepaste filter in beschouwing genomen onderwerpregels zijn:

' helpdesk',	'CD PvA',	'HD / ADI-ACQ / RDI-ACQ',
' Plan van Aanpak diversiteit in bedrijf',	'Charter Diversiteit: Plan van Aanpak',	'HD / BAR',
'Acq / Comm / HD',	'COMM / PVA',	'HD / COM',
'ACQ / HD / HD',	'Comm / PvA',	'HD / COMM / DD21',
'ACQ / HD / PVA',	'Communicatie/PvA',	'HD / COMM',
'ACQ / HD',	'Communicatie/PvA/NW',	'HD / Comm',
'Acq / HD',	'DD21 HD',	'HD / DD21',
'ACQ / PVA',	'DIB HD',	'HD / HD / HD',
'ACQ PVA',	'Europa - Helpdesk',	'HD / HD',
'Acquisitie/PvA',	'Europa - helpdesk',	'HD / Net / DD21',
'ADI - HD',	'Formats Plan van Aanpak',	'HD / NW / RDI-Acq / RDI- NW',
'ADI - Helpdesk',	'GD HD',	'HD / NW',
'ADI PvA',	'Gesprek HD en bijdrage ADI',	'HD / OV',
'ADI - PvA',	'GF ACQ HD',	'HD / Pre',
'ADI - PvA2',	'GF Acq, HD',	'HD / PVA',
'ADI HD meten',	'GF HD ACQ',	'HD / PVA2 / BAR',
'ADI HD w&s',	'GF HD',	'HD / PVA2',
'ADI HD',	'GF HD, ACQ',	'HD / PvA2',
'ADI Hd',	'GF HD, Acq',	'HD / RAP2020',
'ADI hd',	'GF HD, BAR',	'HD / RAP2021',
'adi hD',	'GF HD, GF Acq',	'HD / RDI-COMM',
'adi hd',	'GF PVA',	'HD / RDI-NW',
'ADI- Hepldesk',	'GF PvA',	'HD ADI',
'ADI PVA',	'GFHD',	'HD BAR',
'ADI PvA',	'GF-HD',	'HD GF',
'ADI-COMM / ADI-HD',	'HD / Aanpak Gelijke Beloning',	'HD OV',
'ADI-HD / ADI-PVA / RDI- ACQ',	'HD / ACQ / NW',	'HD',
'BAR / HD',	'HD / ACQ',	'hd',
'BAR HD',	'HD / Acq',	'HD/PvA2',
'BAR-HD',		'HDew',





'HD-IN-LT',	'Plan van aanpak Rechtbank Amsterdam',	'RDI-ACQ / RDI-PVA',
'HD-RB22',	'Plan van Aanpak',	'RDI-HD',
'Heklpdesk',	'Plan van aanpak',	'RDI-NW / HD',
'heldpdesk',	'plan van aanpak',	'RE: 010 Inclusief-Format-PVAAntes0311',
'helkpdesk',	'Plan van aanpak, Diversiteit in Bedrijf',	'RE: Charter Diversiteit: Plan van Aanpak',
'helpdeks',	'plannen van aanpak'	'RE: definitieve plan van aanpak ZonMW',
'Helpdesk',	'PvA - update',	'RE: DiB Plan van aanpak format',
'helpdesk',	'PVA / ADI - PVA',	'RE: format Charter Diversiteit en plan van aanpak',
'Helpdesk'',	'PvA / Comm',	'RE: Opdracht: verzorgen Masterclass D&I Strategie; hoe maak ik een goed plan van aanpak? op 3 augustus 2020',
'helpdeskc',	'PVA / HD / BAR',	'RE: Plan van Aanpak Charter Diversiteit',
'Hepdesk',	'PVA / HD / HD / HD',	'RE: Plan van Aanpak diversiteit in bedrijf',
'hepdesk',	'PVA / HD / HD',	'RE: Plan van Aanpak gemeente Hilversum',
'Hepldesk',	'PvA / HD / NW',	'RE: Plan van aanpak Kadaster',
'Hlepdesk',	'PvA / HD / Pre',	'RE: Plan van aanpak Politie Limburg',
'hulpvraag vanuit de gemeente',	'PVA / HD / PVA2',	'RE: Plan van aanpak',
'Informatie over doorstroom vrouwen naar te top',	'PVA / HD',	'RE: plan van aanpak',
'Informatie werving divers personeel',	'PvA / HD',	'Re: Plan van Aanpak',
'Kopie Charter Diversiteit en format Plan van Aanpak',	'PvA / OV / Comm',	'RE: PvA Charter Diversiteit - Savills',
'kopie Charter en format Plan van aanpak',	'PVA / OV',	'Realisering PvA',
'Monitoring, trainers, plan van aanpak',	'PvA / OV',	'Toezending kopie Charter Diversiteit en format Plan van Aanpak',
'Net / PvA2',	'PVA / RAP2021',	'Toezending kopie Charter Diversiteit in en format Plan van Aanpak',
'OV / HD',	'PVA / RDI-PVA',	
'OV / PvA2',	'PVA',	
'Plan van Aanpak ACM',	'PvA',	
'Plan van Aanpak Charter Diversiteit',	'Pva',	
'Plan van Aanpak gemeente Schiedam',	'PvA/Bedrijfsbezoek',	
'Plan van aanpak Kadaster',	'PVA1 / OV',	
'Plan van Aanpak KRO-NCRV',	'PVA1',	
'Plan van Aanpak Marres',	'PVA2 / HD',	
'Plan van Aanpak Metotechnica BV',	'PvA2 / HD',	
'Plan van aanpak Politie Limburg',	'PVA2 / OV',	
	'PVA2 / RDI-NW',	
	'PVA2',	
	'PvA2',	
	'RAP2020 / PvA2',	
	'RDI - PVA',	
	'RDI HD',	
	'RDI PVA / RDI 010 AWARD',	
	'RDI PVA',	
	'RDI PvA',	





Centerdata

Postbus 90153
5000 LE Tilburg
+31 (0)13 206 3500
info@centerdata.nl

Contactpersoon

Boukje Cuelenaere
+31 (0)13 206 3572
boukje.cuelenaere@centerdata.nl

www.centerdata.nl