

‘Een antidiscriminatie- voorziening moet slagkracht hebben’

Onderzoek naar hoe het meldproces bij discriminatie ingericht zou kunnen worden vanuit de behoeften van de gedupeerden



Colofon

Auteurs: Koen Kros, Caroline Harnacke, Hanneke Felten, René Broekroelofs (Movisie) en Serena Does (Verwey-Jonker instituut)

2022, Movisie i.s.m. Verwey-Jonker Instituut
© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl

Dit rapport is mogelijk gemaakt door subsidie van het ministerie van Binnenlandse Zaken Koninkrijksrelaties (BZK)



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	5
Onderzoeksvragen	5
Onderzoeksmethode	6
Opbouw van dit rapport	9
Hoofdstuk 1: Literatuurstudie	10
Paragraaf 1: Discriminatie melden: de actuele situatie	10
1.1. Huidige wetgeving en structuur	10
1.2. Kenmerken van ADV's	12
1.3. Het proces van melden bij een ADV	13
1.4. Wat gebeurt er met meldingen bij ADV's?	15
Paragraaf 2: Melders en niet-melders in beeld	15
2.1. Het besluitvormingsproces van potentiële melders	15
2.2. Melders: behoeften en tevredenheid	16
2.3. Redenen van niet-melders om niet te melden	18
Paragraaf 3: Weerbaarheid, veiligheid en rechtvaardigheid gedupeerden	22
3.1. Empowerment of weerbaarheid gedupeerden	22
3.2. Veiligheid van de gedupeerden	23
3.3. Gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerden	24
Samenvatting uitkomsten hoofdstuk 1	24
Hoofdstuk 2: Resultaten Delphi -studie	26
Paragraaf 1: Uitkomsten eerste vragenlijst	26
Paragraaf 2: Uitkomsten Tweede vragenlijst	32
Samenvatting uitkomsten hoofdstuk 2	43
Hoofdstuk 3: Resultatenfocusgroepen en interviews	45
Paragraaf 1: Discriminatie-ervaringen	45
1.1. Motivatie deelname	46
Paragraaf 2: Reden om wel melding te doen	46
2.1. De wens voor verandering in de eigen situatie	47
2.2. Gevoel van onrecht	47
Paragraaf 3: Reden om geen melding te doen	47
3.1. Geen nut	48
3.2. Emotionele prijs	48
3.3. Afhankelijkheid en bang voor consequenties	49
3.4. Niet zeker weten en lastig te bewijzen	50
3.5. Gebrek aan informatie	51
3.6. Niet persoonlijk	51

3.7. Gebrek aan vertrouwen	51
Paragraaf 4: Ervaringen met melden	52
4.1. Verhaal gehoord maar niets opgelost	52
4.2. Negatieve ervaringen bij de politie	53
4.3. Toegankelijkheid	53
Paragraaf 5: Verbetering meldproces	54
5.1. Meldingen die voor verandering zorgen	54
5.2. Laagdrempelig	55
5.3. Ondersteuning	56
5.4. Nazorg	56
5.5. Informatie over het proces	56
5.6. Eisen aan de klachtbehandelaar	57
Paragraaf 6: Voorstel nieuw meldproces	58
Samenvatting uitkomsten hoofdstuk 3	59
Samenvatting en conclusies	60
Bronnen	69

INLEIDING

*Yusuf is 15 jaar, en woont met zijn moeder in Giethoorn. Ze zijn van Turkse afkomst. Het dorp, dat bekendstaat als het 'Hollandse Venetië', verwelkomt jaarlijks duizenden toeristen uit de hele wereld. Maar Yusuf en zijn moeder voelen zich helemaal niet gewenst. In het dorp, dat een handvol mensen met een migratieachtergrond telt, worden ze al meer dan een jaar gediscrimineerd. 's Avonds fietsen er regelmatig jongeren langs hun huis, ze schreeuwen 'K**** turk' en dat ze moeten oprotten naar hun eigen land. 's Nachts wordt hun huis belaagd, jongeren trappen tegen de voordeur en de auto wordt meerdere keren vernield.*

Bron: Oprotten uit Giethoorn - Zembra – BNNVARA

In een uitzending van [Zembra](#) wordt een situatie belicht van een moeder en een zoon in Giethoorn. Dit gezin wordt vanwege hun Turkse afkomst op racistische wijze geïntimideerd en belaagd door jongeren uit de buurt. De moeder zoekt hulp bij de politie en gemeente, maar dat leidt niet tot een oplossing voor de situatie. In de uitzending is te zien dat de antidiscriminatievoorziening (ADV) op verschillende manieren bijstand biedt, maar ook het ADV kan het racistisch geweld geen halt toe roepen. Uiteindelijk besluit het gezin te verhuizen.

Het is bekend dat discriminatie vaak niet gemeld wordt, omdat gedupeerden verwachten dat het geen zin heeft (Andriessen, Dijkhof, Van der Torre & Putters, 2020). De vraag is hoe het meldproces zo ingericht kan worden dat het gedupeerden iets oplevert, bijvoorbeeld doordat hun veiligheid verbeterd wordt. Als een melding, zoals in Giethoorn, betekent dat discriminatie niet gestopt kan worden, dan is het moeilijker om mensen te overtuigen van de meerwaarde van het maken van een melding. Gedupeerden moeten dus duidelijk resultaat zien van melden. Daarnaast moet voorkomen worden dat melden vooral iets 'kost' (in termen van bijvoorbeeld stress en spanning). Wanneer melden een duidelijke meerwaarde heeft groeit het vertrouwen in de procedure en wordt de meldingsbereidheid vergroot.

Dit onderzoek is vernieuwend omdat het niet gaat over het vergroten van de kwantiteit van de meldingen maar over het vergroten van de kwaliteit van het meldproces vanuit het oogpunt en de belangen van de gedupeerden.

ONDERZOEKSVRAGEN

De hoofdonderzoeksvraag is: *Hoe kan het meldproces bij antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) op dusdanige wijze worden ingericht dat melden een duidelijke meerwaarde heeft voor de gedupeerde?*

Deelvragen zijn:

1. Hoe ziet het huidige meldproces bij de ADV's en de huidige infrastructuur van het meldproces eruit?
 - a. Welke mogelijkheden zijn er voor gedupeerden om discriminatie te melden?
 - b. Hoe is het meldproces bij ADV's ingericht?
 - c. Wat gebeurt er met meldingen en klachten bij ADV's?
 - d. Welke keuzes maken gedupeerden en wat leveren die op?

2. Wat zijn beweegredenen voor gedupeerden om wel of niet te melden?
 - a. Wat zijn de behoeften van de melders?
 - b. Wat zijn redenen om wel en niet te melden?
 - c. Welke factoren maken melden meer of minder waarschijnlijk?
3. Hoe zou het meldproces (dus niet alleen bij ADV's maar in het geheel) beter ingericht kunnen worden vanuit het oogpunt van de gedupeerden?
 - a. Zodat het gedupeerden in staat stelt zichzelf te empoweren*?
 - b. De gezondheidsschade voor gedupeerden (die mogelijk versterkt wordt door het melden) zo klein mogelijk wordt gehouden?
 - c. Zodat het gevoel van rechtvaardigheid van gedupeerden geoptimaliseerd wordt?
 - d. Zodat het gevoel van veiligheid** van gedupeerden geoptimaliseerd wordt?
 - e. Zodat het bijdraagt aan de aanpak van het incident of soortgelijk incident?
4. Hoe zou het meldproces ingericht kunnen worden zodat gedupeerden maar ook omstanders (meer) ervaren dat hun melding daadwerkelijk bijdraagt aan de aanpak van het incident of soortgelijke incidenten? Ofwel: hoe kan melden bijdragen aan het daadwerkelijk verminderen van het type discriminatie waar de melding betrekking op had?
5. Wat hebben antidiscriminatiebureaus nodig om het meldproces op bovenstaande manieren in te richten en hier brede bekendheid aan te geven?

* Empowerment: Proces van versterking waarbij individuen (en gemeenschappen) greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving. Via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Van Regenmortel, 2008; 2012).

** Gedupeerden moeten zich veilig voelen tijdens het meldingsproces en na het melden. Daarnaast dienen gedupeerden zich beschermd te voelen tegen 'wraak'. Angst voor wraak is een belangrijke reden dat mensen discriminatie niet melden.

In dit onderzoek is de individuele mens of de burger als (potentiële) melder van een ervaring met discriminatie het uitgangspunt. Melden heeft in het kader van dit onderzoek meerwaarde als melders tevreden zijn en als zo veel mogelijk incidenten van discriminatie gemeld worden. Dat houdt in dat de meldingsbereidheid hoog is. We onderzoeken hoe de inrichting van ADV's aan deze twee doelen kan bijdragen. Het centraal zetten van de mens is van belang omdat bestaande onderzoeken een andere insteek hebben. Deze onderzoeken focussen op wettelijke randvoorwaarden (Struik, Litjens, De Jong & Rouw, 2012), het systeem van ADV's (Smit, Klaver & Krop, 2017) of de relatie tussen gemeente en ADV (Walz, Briels & Felten, 2017). Dit zijn uiteraard belangrijke perspectieven en het voorliggende onderzoek sluit ook aan op deze eerdere rapporten. Omdat discriminatie vooral de individuele mens schaadt, willen we dit centraal zetten.

ONDERZOEKSMETHODE

Het onderzoek bestaat uit drie onderdelen:

(1) Literatuuronderzoek

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van relevante Nederlandse literatuur niet ouder dan tien jaar. De onderzoeksvragen waren leidend en zijn gebruikt als zoektermen op *Google* en *Google Scholar*. Daarnaast is er ook internationale *peer reviewed* literatuur geraadpleegd. Hierin is geen grens aangehouden betreft

publicatiedatum, omdat theoretisch onderzoek voor lange tijd relevant is. De Engelstalige zoektermen die hier zijn gebruikt sloten aan op de onderzoeksvragen. De uitkomsten van de artikelen die we hebben gevonden zijn met elkaar vergeleken. De resultaten van het literatuuronderzoek staan in hoofdstuk 1.

(2) Delphi-studie

Deze onderzoeksmethode ontleent haar naam aan het Orakel van Delphi. Een beproefde onderzoeksmethode, waarbij op systematische manier de kennis van experts wordt ingezet om in meerdere iteratierondes tot consensus te komen. Een Delphi-onderzoek leidt tot een gemeenschappelijk beeld van experts en biedt handvatten om veranderingen in beleid en praktijk door te voeren. In een Delphi-studie is het raadplegen van deskundigen anoniem en in meerdere rondes. Iedere ronde krijgen de deelnemers een vragenlijst, antwoorden worden vervolgens geanalyseerd en samengevat en in de volgende ronde weer voorgelegd. De deskundigen reageren daar vervolgens weer op. Deze methode heeft als meerwaarde dat de experts niet verleid worden om mee te gaan met de mening van groepsleden. Tegelijkertijd kunnen ze wel voortbouwen op elkaars kennis, op een manier die niet afhankelijk is van niet relevante zaken. Zoals de manier van communiceren van de expert of de status van de expert.

Concreet hebben we het volgende gedaan:

(a) Experts geselecteerd: 38 experts en mensen uit de praktijk zijn gevraagd mee te doen (waar nodig tegen vergoeding). Het gaat om de volgende experts:

- mensen die al langere tijd werken bij een ADV als klachtbehandelaar
- mensen die werken bij een van de alternatieve meldpunten; dat zijn met name meldpunten die opgericht zijn door belangenorganisaties
- mensen die werken bij gemeenten
- mensen die werken voor belangen- en actieorganisaties
- mensen die wetenschappelijk onderzoek doen op het terrein van antidiscriminatie
- mensen die werken voor mensenrechtenorganisaties

(b) Een vragenlijst opgesteld op basis van het literatuuronderzoek

(c) We hebben de vragenlijst uitgezet en resultaat is dat 23 (N) respondenten de eerste vragenlijst ingevuld hebben. Hiervan heeft 83% (n=19) de vragenlijst volledig ingevuld. We hebben de antwoorden van deze vragenlijst geanalyseerd en gekeken naar waar de experts het over eens waren (waar hadden ze al consensus over) en waar waren ze het (nog) niet over eens. Op basis daarvan hebben we een tweede vragenlijst gemaakt om te checken of het klopt dat ze consensus hebben over een aantal zaken en om te onderzoeken of er nog meer consensus is in de zaken waar ze het nog niet over eens waren.

(d) De tweede vragenlijst is verstuurd naar dezelfde 23 experts plus drie extra experts die aangaven graag alsnog mee te willen doen. De tweede vragenlijst is door 21 experts ingevuld. 16 experts hebben de vragenlijst volledig ingevuld (76%).

(e) De uitkomsten zijn geanalyseerd en er is nagegaan waar de experts consensus over hebben en waar niet over.

(3) Focusgroepen en interviews met gedupeerden.

Middels focusgroepen met gedupeerden zijn de resultaten van het Delphi-onderzoek genuanceerd en aangescherpt. In de focusgroepen lag de focus op een specifieke discriminatiegrond: religie, racisme, lhbti+, beperking en seksisme zijn besproken.

In dit onderzoek staat centraal hoe het meldproces zo ingericht kan worden dat het aansluit op de behoeften van gedupeerden, en niet hoe mensen het huidige meldproces ervaren. Dat houdt in dat het **géén evaluatieonderzoek is van het huidige meldproces.**

De werving is gedaan via een online oproep en verspreiding via de kanalen van Movisie en Kennisplatform Inclusief Samenleven. De respons was hoog, maar de opkomst laag. Er zijn uiteindelijk 4 focusgroepen

uitgevoerd (op discriminatie op grond van afkomst en op discriminatie op grond van beperking) met in totaal 9 respondenten . Twee van deze focusgroepen hadden echter maar 1 deelnemers en hadden daardoor de vorm van een interview. De uitkomsten van de focusgroepen zijn aangevuld met 16 individuele interviews. Dat maakt een totaal van 23 respondenten waarin de verschillende discriminatiegronden zijn vertegenwoordigd.

In dit onderzoek is de *grounded theory (GT)* toegepast. Deze onderzoeksmethode is ontwikkeld door Glaser en Strauss (2017) en is zowel inductief als deductief (King & Horrocks, 2010). Bij GT is dataverzameling een iteratief proces: dat betekent dat er een herhalende cyclus van dataverzameling loopt, een eerste data-analyse en daarop meteen een reflectie (Charmaz, 2014). Bij het toepassen van GT is het de bedoeling om dit proces net zolang te herhalen tot er 'saturatie' plaatsvindt. Dat houdt in dat er geen nieuwe gegevens meer binnenkomen over hoe een bepaald fenomeen werkt. In kwalitatief onderzoek vindt er vaak saturatie plaats na 15 tot 30 interviews (Boeije & Bleijenbergh, 2019). Na 23 respondenten gesproken te hebben, in focusgroepen en individueel, trad er saturatie op. De uitkomsten van dit kwalitatieve onderzoeksdeel geven dus een duidelijk beeld.

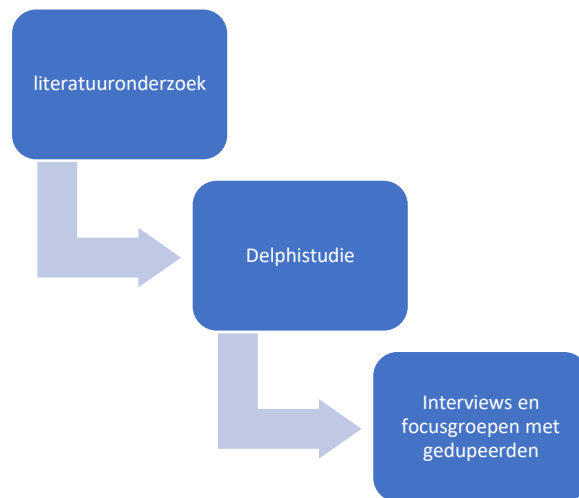
Tijdens de individuele interviews en focusgroepen is eerst verkend of iemand wel of geen ervaring heeft met het melden van discriminatie bij een ADV. Er is gevraagd naar de ervaring met melden en waarom mensen niet of wel hebben gemeld. Zowel bij niet-melders als melders stond steeds de vraag centraal wat hun behoeften zijn; wat hebben zij nodig? Wat helpt hen? Ook is gevraagd wat volgens de respondenten het ideale meldproces is en wanneer het melden een meerwaarde heeft. Vervolgens hebben we de resultaten van de Delphi-studie gepresenteerd en de respondenten om reflectie gevraagd. Hierbij is doorgevraagd naar mogelijke consequenties voor de plegers. In de gesprekken met de experts was hier geen consensus over, dus hebben we de gedupeerden hiernaar gevraagd.

(4) Klankbordgroep

Er is twee keer een klankbordgroep van experts geweest. Zij zijn gevraagd om mee te denken over de opzet en over de uitkomsten van het onderzoek. De klankbordgroep bestond uit bestuursleden van de vereniging van antidiscriminatiebureaus, gemeentemedewerkers, onderzoekers en belangenbehartigers. Deze groep was geen onderdeel van de onderzoeksgroep van de Delphi-studie.

Samenhang

De verschillende onderdelen bouwen op elkaar voort: eerst voerden we een literatuurstudie uit. Deze literatuurstudie vormde de basis voor de vragenlijst voor de Delphi-studie. De uitkomsten van de Delphi-studie zijn verfijnd in de focusgroepen en interviews.



OPBOUW VAN DIT RAPPORT

In hoofdstuk 1 staan de uitkomsten beschreven van het literatuuronderzoek. In het tweede hoofdstuk beschreven we de resultaten van de Delphi-studie en in het derde hoofdstuk de resultaten van de focusgroepen en interviews. In de conclusie beantwoorden we de onderzoeksvragen en doen we aanbevelingen voor de toekomst.

HOOFDSTUK 1: LITERATUURSTUDIE

In de eerste paragraaf wordt de actuele situatie rondom het melden van discriminatie geschetst. Melders en hun behoeften en tevredenheid met ADV's en de overwegingen van niet-melders staan centraal in paragraaf 2. Paragraaf 3 brengt mogelijke verbeteringen in beeld voor de inrichting van het meldproces. Deze uitkomsten van paragraaf 3 zijn gebruikt als input voor de Delphi-studie (zie hoofdstuk 2). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

PARAGRAAF 1: DISCRIMINATIE MELDEN: DE ACTUELE SITUATIE

In deze paragraaf beschrijven we hoe de huidige situatie rondom het melden van discriminatie is. Eerst wordt er ingegaan op de huidige wetgeving en structuur, de kenmerken van ADV's, het meldproces en wat er met de melding gedaan wordt.

1.1. Huidige wetgeving en structuur

'Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.'

Nederlandse grondwet artikel 1

Discriminatie is in Nederland bij wet verboden. Het antidiscriminatieprincipe uit de Grondwet (Artikel 1) is nader uitgewerkt in formele wetten. Die wetten beschermen mensen tegen uitingen ten aanzien van de groep waar zij toegerekend kunnen worden. Deze uitingsdelicten zijn omschreven in het Wetboek van Strafrecht. Naast uitingsdelicten zijn er ook uitsluitingsdelicten. Deze delicten verbieden het ongerechtvaardigd onderscheid maken tussen mensen. Het tegengaan van uitsluiting wordt behalve in het Wetboek van Strafrecht vooral uitgewerkt in de Algemene wet gelijke behandeling, waarvan de belangrijkste en bekendste wet de Algemene wet gelijke behandeling is (AWGB) (Movisie, 2022). Dat discriminatie verboden is staat ook in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie¹. Dit handvest bevat de belangrijkste rechten van EU-burgers en is bindend voor het handelen van de instellingen en organen van de EU.²

De aanpak van discriminatie is in Nederland vooral een lokale aangelegenheid. Gemeenten dragen verantwoordelijkheid voor dit beleid. Burgers die discriminatie ervaren moeten dit, in overeenstemming met de Wet gemeentelijke antidiscrimatievoorzieningen 2009 (Wga), kunnen melden bij een onafhankelijk meldpunt. Dit meldpunt heet een antidiscrimatievoorziening (ADV). Het doel van de Wga is ervoor te zorgen dat burgers in de directe leefomgeving bijstand kunnen krijgen als ze worden gediscrimineerd. Daarnaast verplicht artikel 13 van de Europese richtlijn 2000/43/EG lidstaten tot het instellen van een instantie die de gelijke behandeling van personen moet bevorderen. De Wga vervult deze verplichting (Struik et al., 2012; Tweede Kamer der Staten-Generaal, z.d.).

¹ Artikel 21 - Non-discriminatie | European Union Agency for Fundamental Rights (europa.eu)

² Nationale beleidstoepassing van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, Amsterdam - Nederlandse Grondwet (denederlandsegrondwet.nl)

ADV's hebben twee wettelijke taken. De eerste is onafhankelijke bijstand verlenen bij het melden en afhandelen van discriminatieklachten. Bij een ADV moeten burgers die discriminatie hebben ervaren op een laagdrempelige en toegankelijke manier een luisterend oor vinden, informatie en advies ontvangen en ook bemiddeling en ondersteuning bij een procedure aangereikt krijgen. De tweede wettelijke taak is de registratie van meldingen van discriminatie (Overheid.nl, z.d.). Een keer per jaar verzamelt het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) de meldingen van alle bureaus. Met deze meldingen kan het kabinet gericht beleid ontwikkelen en de ontwikkeling van discriminatie in de gaten houden. Verschillende ministeries werken daarom aan de verhoging van de meldingsbereidheid, zo staat op de website van de Rijksoverheid. Het meldproces moet betrouwbaar beeld geven van de werkelijke discriminatie die plaats vindt, zodat er beter beleid kan worden ontwikkeld.

De ADV's zijn onderdeel van een bredere infrastructuur in de bestrijding van discriminatie. Een ADV kan worden gezien als een eerstelijnsvoorziening. ADV's kunnen burgers doorsturen naar het College voor de Rechten van de Mens (CRM), voor een onafhankelijk oordeel. Burgers kunnen ook zelfstandig een klacht indienen bij het CRM. Het CRM beoordeelt aan de hand van de wet Algemene behandeling. Oordelen zijn niet bindend, maar in praktijk wel gezaghebbend. Niet bindend houdt in dat men zich niet aan het oordeel hoeft te houden. Gedupeerden van discriminatie kunnen daarnaast aangifte doen bij de politie. Dit kan leiden tot strafrechtelijke vervolging (Smit et al., 2017). Dit betreft zowel strafbare discriminatie, als strafbare feiten waarbij discriminatie een rol speelt. Zoals mishandeling met discriminatie als motief.³

In 2021 was er een flinke stijging van het aantal meldingen van discriminaties. Bij de ADV's werden 6.922 discriminatiemeldingen geregistreerd. 26 procent meer dan in 2020. Bij de politie werden 6.580 discriminatie-incidenten geregistreerd, het CRM ontving 739 verzoeken om een oordeel en 5.286 meldingen en vragen over gelijke behandeling (Walz & Fiere, 2022). Over het algemeen is er echter een lage meldingsbereidheid: de meldingen zijn dus een onder representatie van de werkelijkheid (Van Bon, Fiere & De Wit, 2021). De meeste mensen melden hun ervaringen met discriminatie niet. Voor veel mensen geldt ook dat ze discriminatie ervaren op meerdere terreinen, zoals op zowel de arbeidsmarkt als in het onderwijs, en dat het niet gaat om eenmalige incidenten maar de ervaringen een rode draad vormen in hun leven. Dit wordt ook wel 'chronische discriminatie' genoemd (Andriessen et al., 2020).

Discriminatie vindt ook online in toenemende mate plaats. Deze vorm van discriminatie is ook strafbaar. Het landelijke meldpunt MiND registreert en behandelt meldingen van online discriminatie. MiND is een initiatief van het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het gaat hierbij om het Nederlandse deel van het internet. MiND gaat bij meldingen na of de uitlating die als discriminerend wordt ervaren, nog online staat. Vervolgens wordt op basis van de wet (artikel 137c tot en met 137e) beoordeeld of deze uitlating daadwerkelijk een strafbaar feit is. Wanneer het om een strafbaar feit gaat, neemt MiND contact op met de beheerder van de website. Deze wordt vervolgens verzocht om dit te verwijderen. Wanneer dit niet wordt gedaan maakt MiND een dossier op voor het Openbaar Ministerie. Met dit dossier kan het OM een strafrechtelijk onderzoek doen op basis van deze

³ Ter toelichting: De strafrechtelijke aanpak van discriminatie valt in Nederland uiteen in twee 'sporen': de vervolging van discriminatiefeiten die onder de strafrechtartikelen over discriminatie vallen (137c, d, e, g en 429quater) enerzijds, en de vervolging van commune delicten met een discriminatie-aspect (zogenaamde Codisfeiten) anderzijds. Geweldszaken bijvoorbeeld waarbij een discriminerend motief als aanleiding meespeelde, vallen in de categorie van Codisfeiten. Het is de bedoeling dat de actoren in de strafrechtketen, politie en OM, bij deze zaken vanaf het begin het discriminatie-aspect signaleren en meenemen in hun opsporings- en vervolgingsactiviteiten. Als het tot vervolging en een rechtszaak komt, moet de officier van justitie het discriminatie-aspect als strafverzwarende omstandigheid in de strafeis meenemen. Dit is vastgelegd in de Aanwijzing discriminatie 2019 van het OM waarin het belang van een effectieve vervolging van de Codisfeiten wordt benadrukt (Walz, 2020).

aangifte (MiND, z.d.). Bij MiND kwamen in 2021 in totaal 339 meldingen binnen. Dit komt mogelijk doordat er in 2021, anders dan in voorgaande jaren, er weinig incidenten zijn voorgevallen die samengingen met een grote publieke verontwaardiging. In 2021 ging het wel om meer unieke meldingen in vergelijking met 2020. In 2020 kwamen er (relatief) veel bulkmeldingen binnen. Dit zijn meldingen over hetzelfde incident, bijvoorbeeld over het carnavalslied 'Voorkomen is beter dan Chinezen' (Walz & Fiere, 2022). Naast de officiële instanties zijn er ook alternatieve meldpunten. Zoals het burgerinitiatief [Meldpunt Islamfobie](#), [Meldpunt Asian Raisins](#) voor racisme en discriminatie tegen Aziatische-Nederlanders, [leder\(in\)](#) als belangenbehartiging voor mensen met een beperking of chronische ziekte en het meldpunt bij [Transgender Netwerk Nederland](#). Discriminatie kan ook worden gemeld bij klachtencommissies van de instantie waar het probleem plaatsvindt, bijvoorbeeld bij een werkgever, verhuurder of vervoersbedrijf. Van discriminatie door een overheidsinstelling kan er melding worden gemaakt bij de [Nationale Ombudsman](#).

1.2. Kenmerken van ADV's

Wettelijk moet elke gemeente in Nederland een ADV hebben. In totaal zijn er 39 ADV's. In de praktijk is te zien dat gemeenten hun verplichtingen uit de Wga verschillend vormgeven. Omdat gemeenten zelf mogen bepalen hoe ze een ADV inrichten, bestaan er verschillende soorten ADV's. Sommige ADV's zijn zelfstandig, andere zijn bijvoorbeeld onderdeel van een andere organisatie, zoals een welzijnsorganisatie. Ook werkt de ene ADV lokaal, dus voor één of twee gemeente(n), en de andere ADV opereert regionaal, dus voor meerdere gemeenten (Smit et al., 2017).

Onderzoekers van Regioplan zijn er niet zeker van of burgers die discriminatie willen melden, in de praktijk ook daadwerkelijk hiervan een melding kunnen doen (Smit et al., 2017). Ook al heeft hun gemeente op papier een ADV. Sommige ADV's zijn erg moeilijk vindbaar, hebben geen gespecialiseerde medewerkers, een onduidelijke taakverdeling en een tekortschietende financiering. Een aantal ADV's heeft als gevolg hiervan in het jaar van onderzoek naar de werking van ADV's door Regioplan, helemaal geen meldingen behandeld. De onderzoekers van Regioplan concluderen dat de effectiviteit van een ADV het meest is gebaat bij de ondersteuning door een zelfstandig georganiseerde ADV die regionaal opereert (Smit et al., 2017).

Het werkgebied van een ADV varieerde in het jaar dat Regioplan onderzoek deed van 4.000 inwoners (ADV Rucphen) tot ruim 2 miljoen inwoner (Smit et al., 2017). De meeste ADV's hebben minder dan één fte in dienst, dat betekent dat er minder dan één persoon een volledige werkweek in dienst is. Bijna 90 procent van alle gemeenten hebben een ADV dat lid is van de brancheorganisatie Landelijke Vereniging tegen Discriminatie (LVtD). De LVtD bewaakt de kwaliteit van het werk van de ADV's en is gesprekspartner van de Rijksoverheid. Het staat een gemeente vrij om aanvullende taken, naast de wettelijk voorgeschreven taken, af te spreken met een ADV. Denk aan taken rondom de preventie van discriminatie. Bij ongeveer de helft van alle ADV's is dit ook het geval. Iets meer dan de helft van de ADV's heeft statutaire procesbevoegdheid. In dit geval staat in de statuten dat de ADV de bevoegdheid heeft om zelfstandig procedures te beginnen, bijvoorbeeld bij het CRM (Smit et al., 2017).

De gemeente kan zelf kiezen bij welke organisatie ze op welke manier de ADV-taken belegt: de gemeente koopt de dienstverlening van de ADV in. Tussen de gemeenten en de ADV bestaat dan een overeenkomst in de vorm van een subsidiebeschikking of een dienstverleningsovereenkomst (Struik et al., 2012). De aard van de overeenkomsten is zeer divers en kan, gezien de hoogte van de inkoopwaarde, ook onderhands gebeuren.

De gemeente Alphen-Chaam heeft bijvoorbeeld een meerjarige overeenkomst met een ADV. De overeenkomst loopt tot de evaluatie van de Wga. Afhankelijk van de uitkomst van deze evaluatie kan de gemeente opnieuw beslissen hoe ze aan de verplichtingen van de Wga gaat voldoen (Overheid.nl, z.d.). Het is wettelijk vastgelegd dat een ADV geen onderdeel mag zijn van een gemeente, zodat de onafhankelijkheid gewaarborgd blijft. In 2017 was dit bij 8 ADV's echter wel het geval (Smit et al., 2017).

Voor de financiering van de ADV's is een bedrag toegevoegd aan het Gemeentefonds. Het richtbedrag verandert jaarlijks, dit in overeenstemming met de indexatiemethodiek van het Gemeentefonds. Het doel daarvan is dat budgettaire lusten en lasten op rijksniveau evenredig worden doorvertaald naar de ontwikkeling van de fondsen voor, onder andere, gemeenten (Rijksoverheid.nl, 2020.) Het bedrag dat gemeenten ontvangen varieert tussen de 35 en 38 eurocent per inwoner. Dit bedrag is niet geoormerkt en mag daarom vrij worden besteed door de gemeente. Hierdoor is het mogelijk om dit bedrag bijvoorbeeld te besteden aan reparaties van de weg. In de praktijk gebeurt dat ook. Twintig ADV's ontvangen in 2017 minder dan het richtbedrag. Vijftien ADV's ontvangen het richtbedrag of meer, deze ADV's hebben dan ook meer taken dan de wettelijk vastgestelde taken. Vier ADV's worden per melding betaald (Smit et al., 2017). ADV's zijn afhankelijk van de gemeente voor de financiering. Die afhankelijkheid wordt versterkt doordat ADV's onder druk kunnen staan door aanbestedingsconstructies met gemeenten. Gemeenten zijn vrij in de uitbesteding van de Wga-taken en kunnen wisselen van ADV als ze niet tevreden zijn. Aan de andere kant moeten ADV's onafhankelijk van de gemeente opereren. Deze spanning kan tot een dilemma leiden (Walz et al., 2017).

Meer dan de helft van de ADV's participeert in het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO) met de politie en het OM (Smit et al., 2017). In het RDO vindt twee keer per jaar overleg plaats over discriminatie-incidenten, die strafrechtelijk aangepakt moeten worden. Daarnaast heeft het RDO een beleidsvormende, adviserende en signalerende taak. ADV's die lokaal georganiseerd zijn nemen hier niet aan deel (Smit et al., 2017). Een aantal ADV's voeren meer taken uit dan wettelijk voorgeschreven. In onderzoek van Regioplan wordt voorgesteld om de wettelijke taken van de ADV's uit te breiden met voorlichting en/of beleidsadvies (Smit et al., 2017). ADV's moeten dan meer mogelijkheden hebben om niet-melders te bereiken en om de behoefte van melders beter tegemoet te komen.

Het is onduidelijk hoe de samenwerking tussen ADV's en belangen- en zelforganisaties eruitziet. Naast formele organisaties gaat het ook om contact met sleutelfiguren. Uit een pilotonderzoek, om de meldingsbereidheid bij moslimdiscriminatie te verhogen, blijkt dat dat de samenwerking met sleutelfiguren voor moslims een belangrijke verbeterpunt is (Wolf, Sandford & Van Loon, 2022). Zo wordt de afstand tussen een ADV en moslims verkleind. Dat is belangrijk want er is vaak in enige mate afstand tussen moslims en instituties. Ook komt naar voren dat een ADV fysieke benadering in kan zetten om contact te krijgen met mensen, bijvoorbeeld door op bezoek te gaan bij de moskee of het buurthuis (Wolf et al., 2022).

1.3. Het proces van melden bij een ADV

Burgers die een ervaring met discriminatie hebben kunnen dit melden bij een ADV. Dat kan telefonisch, per e-mail, persoonlijk, via een app of via een online formulier. Een ervaring kan ook anoniem gemeld worden. In dit geval wordt de melding geregistreerd, maar kan er geen ondersteuning door de ADV worden gegeven.

Immers er zijn geen contactgegevens. Bij een melding wordt een incident alleen geregistreerd, bij een klacht geeft de ADV ook advies en/of ondersteuning (artikel 1 Midden Nederland, z.d.).

Bij een niet-anonieme klacht volgt een intake of wordt er om meer informatie gevraagd. Bij de intake zijn over het algemeen een of twee klachtbehandelaars aanwezig. Dit zijn of vrijwilligers of professionals. De intake kan worden verbonden met een advies of een advies volgt na bespreking in het team van de ADV. Als er na het intakegesprek een vermoeden bestaat van discriminatie, dan stelt de ADV een onderzoek in. Een ADV kan ook bemiddelen tussen een klager en een beklagde (Artikel 1 Midden-Nederland, z.d.).

Voor de klachtbehandeling bestaat een methodiek die is beschreven in het Protocol Klachtenbehandeling (zie [hier](#)). Dit protocol vult het [Besluit gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen](#) aan. Elke ADV die aangesloten is bij de landelijke vereniging, werkt op basis van een dergelijk protocol. Het protocol beschrijft onder andere hoe het proces van klachtenbehandeling eruitziet en hoe communicatie met de melder is geregeld. Zoals regelmatige voortgangsbesprekingen met de melder. Volgens het protocol moeten in het kort de volgende stappen genomen worden (1) op korte termijn een persoonlijke afspraak maken nadat een klacht is binnen gekomen, (2) bevestigen afspraak en meenemen relevante stukken, (3) intake gesprek voeren vanuit een onpartijdige positie en vragen naar contacten met andere instanties en vragen naar bewijsstukken, (4) bespreken met collega's om na te gaan welke stappen genomen kunnen worden, (5) gekozen vervolgstappen nemen zoals hoor en wederhoor of bemiddeling, (6) evalueren van deze strategie, (7) checken of alles goed is vastgelegd en (8) afsluiten (zie [hier](#)).

De praktische ondersteuning kan verschillende vormen aannemen: het bieden van een luisterend oor, advies over juridische mogelijkheden, doorverwijzing naar gespecialiseerde partijen, instellen van een vooronderzoek, bemiddeling tussen klager en beklagde, ondersteuning bij juridische procedures en het stimuleren van zelfredzaamheid (Struik et al., 2012). Iedere klachtbehandeling is maatwerk. Dit is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de wensen van de gedupeerde, het wettelijk kader en of de wederpartij mee wil werken aan het onderzoek (Smit et al., 2017). Elke stap die een ADV onderneemt gebeurt met toestemming van de melder, zoals het contact opnemen met de wederpartij bij hoor en wederhoor.

In het onderzoek van Regioplan staan een aantal voorbeelden beschreven van hoe ADV's reageren op de klacht van een zogenaamde *mystery guest* (Smit et al., 2017). De mystery guest maakte een melding van vermoedelijke discriminatie op de arbeidsmarkt. In dit voorbeeld ging het om afwijzing voor een baan door het hebben van een buitenlands accent. Bij een van deze ADV's werd de mystery guest een dag na de digitale melding gebeld door een stagiair klachtbehandeling voor een intakegesprek (Smit et al., 2017). In dit gesprek werd de melder gevraagd naar meer details over het incident. Vervolgens werd voorgesteld om de procedure van hoor en wederhoor te beginnen, waarbij de ADV namens de melder een brief stuurde naar de beklagde. De ADV wees hierbij er ook op dat de werkgever mogelijk niet mee wil werken bij het hoor en wederhoor. Het vervolgtraject is dan afhankelijk van de reactie op de hoor en wederhoorbrief. De ADV kan bijvoorbeeld in een bemiddelingsgesprek bemiddelen tussen klager en beklagde als de klager dat wenst en de beklagde hiermee instemt. Alternatief kan de procedure worden afgesloten of het College van de Rechten van de Mens kan worden verzocht om een oordeel. Het ADV verstrekt daarnaast informatie en advies aan de melder.

Bij een aangifte bij de politie kan een ADV ondersteuning bieden net zoals bij een procedure bij het CRM. In andere situaties hebben ADV's een bemiddelende rol en hebben zij naast de taak van het bijstaan van het slachtoffer, ook als taak om te luisteren naar de partij waar de klacht over gaat (hoor en wederhoor).

De begeleiding bij een melding van discriminatie bij een ADV is kosteloos voor de melder (zie website [LVtD](#)).

1.4. Wat gebeurt er met meldingen bij ADV's?

ADV's registreren de discriminatiegrond, het maatschappelijke terrein, de aard van de klacht, de plaats van het voorval en de wijze van behandeling (Overheid.nl, z.d.). De manier van afhandeling en de werkwijze van een ADV wordt niet geregistreerd. Er is ook geen literatuur of documentatie gevonden waarin beschreven is hoe de afhandeling van klachten verloopt. Onbekend is dus hoe vaak een onderzoek volgt na het ontvangen van een klacht, hoe er wordt doorverwezen naar politie of het CRM, wat de uitkomsten zijn van procedures, hoelang de afhandeling van een klacht duurt en welke reacties volgen na afsluiting van een klacht.

De enige algemene bekende cijfers over wat er gebeurt met meldingen, zijn niet recent en weinig omvattend. In het kader van de evaluatie van de Wga in 2012 werd een online enquête uitgezet bij de gemeentelijke contactpersonen voor de Wga. Hierbij zijn ook de werkvormen en instrumenten voor het verlenen van bijstand uitgevraagd. 297 respondenten werkten hieraan mee. Uit deze evaluatie blijkt dat een luisterend oor bieden de belangrijkste werkvorm is (82 procent), gevolgd door informatie en advies over juridische mogelijkheden (75 procent). Ongeveer de helft van de respondenten geeft ook doorverwijzing, instellen van een vooronderzoek, bemiddeling en ondersteuning bij juridische procedures op. Een derde geeft het vergroten van zelfredzaamheid aan (Struik et al., 2012). Een verkenning van Verwonderzoek geeft aan dat de mate waarin ADV's betrokken zijn bij de begeleiding van aangiftes bij de politie verschilt: sommige ADV's begeleiden regelmatig bij het doen van aangifte, andere doen dat maar zelden (Walz, 2020).

De precieze rol van de klachtbehandelaar komt in de literatuur ook niet altijd duidelijk naar voren. De klachtbehandelaar levert bijstand aan een gedupeerde burgers (vergelijkbaar met een advocaat), maar werkt ook met het principe van hoor en wederhoor om een mogelijk geval van discriminatie te kunnen beoordelen (vergelijkbaar met een rechter). Als het tot een procedure bij het CRM komt, en mogelijk ook tot aangifte bij de politie, verandert de rol van de klachtbehandelaar en staat deze naast de gedupeerde (Smit et al., 2017). Het CRM geeft dan ook aan dat klachtbehandelaars het wisselen van rol moeilijk vinden en daardoor de bijstandsverlening minder goed tot uitdrukking komt (Smit et al., 2017).

PARAGRAAF 2: MELDERS EN NIET-MELDERS IN BEELD

In deze paragraaf gaan we in op wat de beweegredenen zijn van gedupeerden om wel of geen melding te doen. We gaan in op het besluitvormingsproces van potentiële melders, behoefte en tevredenheid van melders en vervolgens op redenen om geen melding te maken.

2.1. Het besluitvormingsproces van potentiële melders

Wat zijn de afwegingen om wel of niet te melden? Bestaande theorieën focussen niet expliciet op het besluitvormingsproces rondom melden bij een ADV. Wel zijn er theorieën over het wel of niet melden bij instanties, waar het besluitvormingsproces vermoedelijk vergelijkbaar verloopt. Zoals het melden van een misdaad bij de politie. Grofweg kunnen er drie theoretische benaderingen worden onderscheiden: het economisch perspectief, het psychologische perspectief en het sociologisch perspectief (Goudriaan,

Nieuwbeerta & Wittebrood, 2005). Het economisch perspectief berust op de klassieke rationele keuze theorie. Hierbij maken gedupeerden een afweging over wat het melden oplevert of wat het hen kost. Waarop vervolgens een keuze voor wel dan niet melden wordt gemaakt (Skogan, 1976). Tijd is een voorbeeld van wat het kost en emotionele steun kan iets zijn wat het hen oplevert.

Het psychologisch perspectief stelt een uitbreiding voor van het economisch perspectief (zie hiervoor Greenberg & Ruback, 1992). In het psychologische perspectief wordt ervan uitgegaan dat mensen niet alleen op basis van rationele overwegingen een keuze maken. Naar waarschijnlijkheid is dit nog minder bij mensen die ervaring hebben met discriminatie (Goudriaan et al., 2005). Dit perspectief benadrukt dat sociale, cognitieve en affectieve (emotionele) processen van belang zijn bij besluitvorming. De gemoedstoestand speelt bijvoorbeeld een rol en advies uit de sociale omgeving. Kenmerken van de gedupeerde en de sociale omgeving zijn hier van belang. Daarnaast is een gevoel van rechtvaardigheid belangrijk. Hierin zijn vier kenmerken te onderscheiden: (1) of iemand met waardigheid en respect wordt behandeld; (2) of zich gehoord voelt; (3) of het proces neutraal en transparant is; en (4) of de besluitvorming onpartijdig is. De ervaring op basis van deze is voor melders belangrijker dan de uitkomst van een procedure (Tyler & Bies, 2015). In het psychologische perspectief wordt ervan uitgegaan dat mensen niet alleen op basis van rationele overwegingen een keuze maken. Naar waarschijnlijkheid is dit nog minder bij mensen die ervaring hebben met discriminatie (Goudriaan et al., 2005).

Het sociologisch perspectief stelt dat de nadruk niet moet liggen op individuele besluitvorming, maar op de invloed van de sociale structuren van de samenleving (Black, 1976). Binnen het sociologisch perspectief is meldingsbereidheid een functie van de sociale structuren in de samenleving. Denk aan de verdeling van welvaart en de mate van organisatie van de samenleving. Het idee is dat bijvoorbeeld welvarende mensen eerder aangifte doen dan minder welvarende mensen. Dit perspectief wordt onderbouwd door de verschillen in meldingspercentages tussen buurten en regio's. Hier doet de sociale context er dus toe.

Alle drie de perspectieven vullen elkaar aan en kunnen inzichten geven die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de meldingsbereidheid (Goudriaan et al., 2005). Een combinatie van deze perspectieven kan gevonden worden in het socio-economisch model van Goudriaan (2006). Als in de praktijk één perspectief als uitgangspunt wordt gezien, dan levert dat precies de beperking van het perspectief op. Zo gaat een economisch perspectief ervan uit dat vooral de ernst van het delict de meldingsbereidheid beïnvloedt, terwijl omgevingsfactoren genegeerd worden. Goudriaan combineert de verschillende perspectieven tot een socio-ecologisch model (gebaseerd op Ménard, 2003). En voegt de normatieve afweging toe die het resultaat is van normen die bepalen wat een slachtoffer in een bepaalde situatie hoort te doen (Goudriaan, 2006). Ens (2016) gebruikt in een onderzoek naar de meldingsbereidheid van gedupeerden van moslimdiscriminatie een soortgelijk model (Ens, 2016). Simpel gezegd: waarschijnlijk spelen diverse factoren een rol om al dan niet te melden. Een afweging van de kosten en baten van een melding, invloed van psychologische factoren zoals de stemming van de potentiële melder en invloed van de bredere maatschappelijke factoren. Als we de drie perspectieven allemaal meenemen, en ons bewust zijn van de aspecten die elk perspectief benadrukt, kijken we met een brede blik naar de beweegredenen van melders en niet-melders.

2.2. Melders: behoeften en tevredenheid

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) doet periodiek onderzoek naar ervaringen met discriminatie. Hieruit wordt duidelijk dat melders die zich tot ADV's wenden, vooral melding maken van ongelijke behandeling en negatieve bejegening. De politie ontvangt vooral meldingen over negatieve bejegening en

relatief veel meldingen van bedreiging en geweld. Het lijkt erop dat burgers met specifieke ervaringen specifieke instanties opzoeken (Andriessen et al., 2020).

Binnen het onderzoek van SCP is gevraagd in hoeverre mensen behoefte hebben aan het delen van hun ervaring. Onderdeel hiervan is het duidelijk maken dat zij last hebben (gehad) van discriminatie. Daarnaast gaat het over de hulp die zij hebben gekregen bij verwerking. Ten slotte gaat deze ervaring over de straf die is opgelegd aan de pleger. Als het gaat om de mensen die zich gemeld hebben bij een ADV, het CRM of een andere instantie die discriminatie registreert, dan blijkt melden duidelijk te voorzien in een behoefte (Andriessen et al. 2020). Uit het onderzoek blijkt dat het melden van discriminatie in 82 procent van de gevallen zorgden voor het voldoen in de behoefte om gehoord te worden/delen van hun ervaring. Daarnaast geeft 70 procent aan dat ze de behoefte hebben om aan te geven dat er mensen zijn die last hebben van discriminatie. Door te melden wordt er voldaan aan deze behoefte (Andriessen et al. 2020). Dit wordt bevestigd door onderzoek van Wolf et al. (2022). Hierin komt naar voren dat melden zorgt voor erkenning en bevestiging.

Straffen of consequenties ervaren

Minder positief zijn mensen over de 'harde' effecten van het melden. Bij iets meer dan de helft van de meldingen bij een ADV, politie of bij het CMR is voorzien in de behoefte 'straf' (Andriessen et al., 2020). Wel moeten we hierin meenemen dat straffen in de zin van een strafrechtelijke vervolging alleen is voorbehouden aan de politie. Andere instanties hebben geen mogelijkheden om straffen op te leggen (Andriessen et al., 2020). Uit onderzoek naar het melden van moslimdiscriminatie, blijkt dat melders willen dat een dader wordt geconfronteerd en daar de negatieve consequenties van ervaart. Dit kan door strafrechtelijke vervolging, maar ook op andere manieren. Zo wordt in hetzelfde onderzoek genoemd dat er behoefte is aan erkenning en excuses vanuit de discriminerende partij (Wolf et al., 2022). Mogelijk telt het principe van hoor en wederhoor als een vorm van straffen ook mee.

Discriminatie stoppen of voorkomen

Bijna alle melders willen dat de discriminatie die zij meemaken ophoudt. Desondanks is dit bij ongeveer de helft van de meldingen niet het geval (Andriessen et al., 2020). Het SCP stelt dat dit erop kan duiden dat discriminatie moeilijk te bestrijden is of dat het voor instanties lastig is om de praktijk te veranderen. Dit is ook niet de primaire taak van een ADV. Een andere reden om te melden dat door het melden nieuwe discriminerende situaties worden voorkomen (Wolf et al., 2022). Het gaat dus niet alleen om de discriminatie die de persoon zelf heeft ervaren te stoppen maar ook te voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. Er is geen zicht op of melden hier ook daadwerkelijk aan bijdraagt.

Geen zicht op tevredenheid ADV's

Er is weinig zicht op de tevredenheid van melders bij een ADV. Op landelijk niveau is hierover geen informatie beschikbaar. Ook gemeenten hebben niet of nauwelijks zicht op de klanttevredenheid bij hun ADV (Struik et al., 2012). De Gemeente Almere had in 2012 wel met de ADV afgesproken dat de klanttevredenheid minimaal een zeven moet zijn (Struik et al., 2012). Enkele ADV's voeren zelf een klanttevredenheidsonderzoek uit, maar dit is eerder uitzondering dan de regel. Zo verstuurt het ADV Limburg vragenlijsten naar melders om het proces te evalueren (Antidiscriminatievoorziening Limburg, 2018). De aantallen zijn klein en de respons is niet hoog, maar het beeld laat tevreden melders zien. Bijna allemaal kunnen ze hun verhaal kwijt, worden ze begrepen, zijn ze tevreden over de wijze van klachtbehandeling en de uitkomst hiervan. Het kan echter niet worden uitgesloten dat juist de mensen die tevreden zijn, op deze vragenlijst reageren.

2.3. Redenen van niet-melders om niet te melden

De meldingsbereid in Nederland is erg laag; 19 procent van de mensen meldt discriminatie bij de organisatie waar de discriminatie plaats vond of via een vertrouwenspersoon. Bij registratie instanties, zoals een ADV of het CRM, wordt slechts 3 procent van incidenten van discriminatie gemeld (Andriessen et al., 2020).

Onbekendheid van instanties en mogelijkheden om te melden

Een substantiële groep niet-melders is onbekend met de mogelijkheid van melden bij een ADV. Ook geven gemeenten aan dat ADV's niet goed vindbaar zijn (Walz et al., 2017). Dit blijkt ook uit proeftuinen om de meldingsbereidheid bij moslimdiscriminatie te vergroten (Wolf et al., 2022). Het SCP heeft vastgesteld dat de helft van de bevolking bekend is met de mogelijkheid tot melden van discriminatie bij een ADV (Andriessen et al., 2020). Dit sluit aan bij de bevindingen uit een onderzoek van vier migrantenorganisaties, in samenwerking met ADV's en het CRM. Bij een groot deel van de (potentiële) gedupeerden van discriminatie zijn meldingsinstanties onbekend (Face2face, 2015). Gebrek aan kennis kan dus een reden zijn om discriminatie niet te melden (Ens, 2016; Struik et al., 2012; Vijlbrief, De Wit & Fiere, 2021). Dit komt overeen met een steekproef van Kennisplatform Inclusief Samenleven onder 190 jongeren waarvan het merendeel een migratieachtergrond heeft. 26 procent van hen was onbekend met het melden van discriminatie. Ook heeft 24 procent van hen nog nooit gehoord van de instanties waar je discriminatie kan melden (Van Hinsberg, Verloove, El Moussaoui & Van Beek, 2018).

Onduidelijk of het discriminatie is

Uit verschillend onderzoek blijkt dat gedupeerden twifelen of er sprake is van (strafbare) discriminatie en daarom geen melding maken (Ens, 2016). Dit is niet vreemd; discriminatie en racisme zijn soms 'verpakt' (in bijvoorbeeld grappen) en subtiel. Hierdoor is het niet altijd makkelijk te herkennen (Nelson, Dunn & Paradies, 2011). Dit geldt voornamelijk voor de zogenaamde microagressies. Microagressies gaan over korte alledaagse uitwisselingen die (bewust of onbewust) een denigrerende boodschap overbrengen richting, bijvoorbeeld, mensen van kleur, Zwarte mensen en mensen met een migratieachtergrond (Sue, Capodilupo, Torino, Bucceri, Holder, Nadal, & Esquilin, 2007). Microagressie is lastiger te herkennen voor zowel de gedupeerde als de omstanders dan openlijk racisme (Sue et al., 2007; Sue, Alsaidi, Awad, Glaeser, Calle, & Mendez, 2019).

Melders gaan er vanuit dat het niet helpt

Niet-melders geven veelvoudig aan te denken dat melden niet helpt (Ens, 2016; Struik et al., 2012). Uit de steekproef van Kennisplatform Inclusief Samenleven blijkt dat bijna de helft van de ondervraagde jongeren denkt dat melden 'toch geen zin heeft'. Sommigen denken dat discriminatie moeilijk bewijsbaar is of dat discriminatie niet op te lossen is door instanties (Ens, 2016; Van Hinsberg et al., 2018). Het vertrouwen in de effectiviteit van instanties is vaak ook niet groot (Andriessen et al., 2020). In onderzoek onder Nederlanders van Oost-Aziatische afkomst zien we dit ook terug. Enkele respondenten hebben aangifte gedaan tegen discriminatie, maar daar is niets mee gedaan. De meeste respondenten verwachten dat er vrij weinig met meldingen en aangiftes wordt gedaan. De plegers zijn vaak ook al weg; bijvoorbeeld als het gaat om uitgescholden worden op straat, dan zijn de plegers daarna onvindbaar (Broekroelofs & Poerwoatmodjo, 2021).

Te pijnlijk, te veel energie en stress verhogend

Een andere reden om niet te melden is dat gedupeerden de discriminatie die zij hebben ervaren te pijnlijk vinden om te herbeleven. Verschillende onderzoeken tonen aan dat het stilstaan bij de discriminatie-ervaring

ernstige negatieve gevolgen met zich mee kan brengen. Dit kan een reden zijn om geen melding te maken (Ens, 2016). Zo komt uit onderzoek van Burns, Kamen, Lehman en Beach (2012) naar voren dat homoseksuele mannen een groter risico lopen op de schadelijke effecten van discriminatie als ze ervaren dat discriminatie hen veel kost en ernstige gevolgen heeft; in dat geval is er ook meer kans dat zij angst ontwikkelen. Uit onderzoek van Eccleston en Major (2006) naar studenten met een Latijns-Amerikaanse afkomst, blijkt dat een negatieve gebeurtenis toeschrijven aan discriminatie, betekent dat je deze gebeurtenis ziet als meer ernstig. Het zien als meer ernstig, kan gepaard gaan met minder gevoel van eigenwaarde.

Dit is in lijn met de minderheidsstress theorie. Deze theorie houdt in dat discriminatie en een minderheidspositie, zorgen voor stress en samengaan met een verminderde gezondheid. Dit geldt voor gemarginaliseerde groepen zoals lesbische vrouwen, homomannen en bi+-personen (e.g. Feinstein & Dyar, 2017; Hatzenbuehler & Pachankis, 2016; Van Husen, Bos & Cremer, 2012), voor moslims (Every & Perry, 2014) en voor Zwarte studenten (Pittman, Cho Kim, Hunter & Obasi, 2017). Kortom: zoals geconcludeerd wordt in een review van Schmitt, Branscombe, Postmes en Garcia (2014) is het steeds opnieuw waarnemen van discriminatie bijzonder schadelijk voor je psychologische gezondheid. Ook uit onderzoek in Nederland komt naar voren dat het ervaren van discriminatie de gezondheid aantast (Ikram, 2016). Het proces van melden vraagt tijd en energie en vraagt om stilstaan bij discriminatie-ervaringen en zou dus mogelijk de minderheidsstress versterken en daarmee de gezondheid van mensen kunnen verslechteren. Kortom: zoals geconcludeerd wordt in een review van Schmitt, Branscombe, Postmes en Garcia (2014) is het steeds opnieuw waarnemen van discriminatie bijzonder schadelijk voor je psychologische gezondheid.

Niet melden vanuit zelfbescherming sluit mogelijk aan bij wat Omlo (2014) een vermijdende strategie als reactie op discriminatie noemt. Er zijn verschillende copingstrategieën om te reageren op discriminatie. Bijvoorbeeld de confrontatie vermijden. Zo wenden ze zich af van bepaalde content door het uitzetten van de tv of ze lezen bepaalde kranten niet meer om te voorkomen dat zij geconfronteerd worden met stigma's over 'hun groep'. Dit om een gevoel van zelfcontrole te houden (Noor, 2016; Omlo, 2014). In deze strategie past ook het niet melden van discriminatie.

Discriminatie niet (h)erkennen

Naast dat het stilstaan bij een discriminerende incident emotioneel zwaar is, wordt het incident niet altijd herkend en erkend. Volgens een review van Kaiser en Major (2006) kunnen daar verschillende redenen voor zijn. Allereerst willen sommige mensen vasthouden aan het idee dat ze leven in een eerlijke wereld (Kaiser & Major, 2006). Maar het kan ook zijn dat discriminatie lastig te herkennen is omdat je alleen ziet hoe jij zelf behandeld wordt. Het is lastig een patroon te ontdekken hoe mensen uit eenzelfde groep als jij worden behandeld. Bijvoorbeeld wanneer je wordt afgewezen voor een baan, weet je niet wat de werkelijke reden is (Kaiser & Major, 2006; Major, Quinton & McKoy, 2002). Ook kan discriminatie zo bedekt en subtiel worden gedaan door plegers dat het lastig te herkennen is (Kaiser & Major, 2006; McClelland, Rubin & Bauermeister, 2016). Ook het geloof dat we in een meritocratie leven (een samenleving waarin iedereen krijgt wat ie verdient), kan het herkennen en erkennen van het feit dat je gediscrimineerd wordt in de weg staan (Kaiser & Major, 2006). Deze ontkenning van discriminatie, eist waarschijnlijk wel zijn tol. Uit onderzoek blijkt dat iemand die bewust probeert te ontkennen gediscrimineerd te worden, (nog) meer stress ervaart dan diegene die in de gaten heeft dat die gediscrimineerd wordt, zo wordt gesteld in een review van Major et al. (2002) op basis van de literatuur (Brondolo, Gallo & Meyers, 2009; Scott & House, 2005; Wei, Ku, Russel, Mallinckrodt & Liao, 2008). Uit deze studies blijkt dat het ontkennen van problemen ervoor kan zorgen voor meer depressieve klachten. Het ontkennen van discriminatie lijkt dus geen gezonde strategie

maar toch kan het een strategie zijn voor mensen om te proberen om te gaan met de discriminatie die zij ervaren (Wei et al., 2008).

Gewenning

Sommige niet-melders zijn gewend geraakt aan discriminatie en berusten zelfs daarin dat ze gediscrimineerd worden (Ens, 2016). Dit laatste komt ook naar voren uit een kwalitatief onderzoek onder lesbische vrouwen. In de loop van het interview gingen de respondenten zich herinneren dat zij veelvuldig waren uitgescholden in hun leven. Een strategie om daarmee om te gaan is om zo snel mogelijk te proberen die ervaring te vergeten (Felten, Van Hoof & Schuyf, 2012). Een reden om niet te melden kan dus zijn dat het incident als niet belangrijk of ernstig genoeg wordt ingeschat om te melden (Ens, 2016). In het onderzoek naar lesbisch geweld presenteren lesbische vrouwen bijvoorbeeld ervaringen met uitschelden en seksuele intimidatie als een vanzelfsprekendheid; als iets waar je als lesbische vrouw nu eenmaal vaak mee te maken krijgt (Felten et al., 2012).

Angst voor de gevolgen

Niet-melders geven ook aan dat ze bang zijn voor de gevolgen van hun melding (Ens, 2016; Vijlbrief et al., 2021). Zo wordt in het onderzoek onder Nederlanders van Oost-Aziatische afkomst verteld door respondenten dat zij verwachten dat het melden van discriminatie op het werk negatieve consequenties kan hebben op het werk (Broekroelofs & Poerwoatmodjo, 2021). Als het gaat om melding of aangifte doen bij de politie, benoemen respondenten dat ze bang zijn dat de dader wraak zal nemen als ze het incident bij de politie melden. Vooral in school-, stage- of werksituaties waar de gedupeerde en de dader ook na de melding moeten blijven samenwerken maken mensen zich zorgen over wraak (Ens, 2016). Volgens Slachtofferhulp Nederland wordt de privacy van gedupeerden van misdrijven vaak slecht beschermd en ervaren gedupeerden angst voor wraak (NOS, 2020). In Nederland zijn er nog geen specifieke juridische beschermingen voor wraak tegen de discriminatie melder. In Amerika worden wraakacties in reactie op klachten over discriminatie wel al als een vorm van discriminatie beschouwd en zijn als dusdanig strafbaar (e.g., Bodensteiner, 2011).

Angst om niet serieus te worden genomen

Sommige niet-melder vrezen dat ze niet serieus worden genomen of willen niet als 'klager' gezien worden (Ens, 2016). Dit is geen onrealistische verwachting. Uitonderzoek van Kaiser en Miller (2001) bleek dat een Zwart persoon die discriminatie benoemde als oorzaak van het niet halen van een test, sneller als een 'klager' wordt gezien door witte mensen. Dit is in vergelijking met een persoon die het niet halen van de test toeschrijft aan zichzelf of externe factoren (Kaiser & Miller, 2001).

Gebrek aan vertrouwen

Uit onderzoek naar het melden van moslimdiscriminatie komt naar voren dat er vaak weinig vertrouwen is in de officiële instanties waar discriminatie gemeld kan worden (World et al., 2022). Dit sluit aan bij onderzoek van IDEM Rotterdam over discriminatie van moslima's op de arbeidsmarkt. Een van de redenen om niet te melden is omdat zij geen vertrouwen hebben in opvolging of wantrouwend zijn richting instanties (Vijlbrief et al., 2021). Uit een ander onderzoek van IDEM Rotterdam onder joodse inwoners van Rotterdam komt naar voren dat de meldingsbereidheid laag is. Door de meeste sleutelfiguren in dit onderzoek wordt aangegeven dat er weinig vertrouwen is in de opvolging van de meldingen en de aanpak vanuit de gemeente en politie (De Wit & Fiere, 2021). Ook is bekend dat dit gebrek aan vertrouwen sterk speelt onder Sinti en Roma gemeenschappen; zij hebben bijzonder weinig vertrouwen in ADV's (Seidler, Van Leeuwen, Koster, Van San, Van Wensveen & Jorna, 2020). Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen zich niet kunnen

herkennen in de mensen die werken bij instanties . Uit een studie van Stangor, Swim, Van Allen en Sechrist (2002) blijkt dat mensen uit een gestigmatiseerde groep eerder discriminatie melden aan mensen die ook uit een gestigmatiseerde groep komen. In dit (semi) experiment is gekeken naar gender en etniciteit. En uit onderzoek in Amerika komt naar voren dat wanneer Zwarte mensen meer Zwarte mensen zien bij de politie, dat zij gemiddeld gezien ook meer vertrouwen hebben in de politie (Ricucci, Van Ryzin & Jackson, 2018). Mogelijk kan het niet herkennen in klachtbehandelaars dus ook een reden zijn om niet te melden.

Schuld- en schaamtegevoelens

Een ander motief om niet te melden komt uit onderzoek naar geweld tegen lesbische vrouwen. Een deel van hun discriminatie-ervaringen was te beschouwen als seksueel geweld. Daarnaast speelden schuld- en schaamtegevoelens een rol in het niet melden van deze ervaring (Felten et al., 2012). Ook bij gedupeerden van racistische *hate crimes* worden gevoelens van schuld en schaamte waargenomen (Bryant-Davis & Ocampo, 2005).

Melden past niet bij de algehele copingsstrategie

Het al dan niet melden van discriminatie hangt mogelijk af van hoe mensen reageren op discriminatie. Dit noemen we copingsstrategieën. Copingsstrategieën of copingsbronnen zijn een reeks psychosociale bronnen (zoals interpersoonlijke of gemeenschapssociale steun en individueel zelfrespect) die kunnen helpen om de eisen van stressoren te verminderen (Chaudoir, Wang & Pachankis, 2017). Simpel gezegd: het zijn manieren om om te gaan met stressvolle of nare gebeurtenissen. Copingsstrategieën bij discriminatie kunnen worden beschreven als de manier waarop mensen reageren op discriminatie. Het gaat hierbij om de inspanningen om discriminatie en de daarmee gepaarde emoties te overwinnen, te verminderen of te tolereren (Omlo, 2014). Jongeren gebruiken een combinatie van verschillende copingsstrategieën (Noor, 2016). De strategie is afhankelijk van de situatie. Wat werkt in welke situatie, is per individu verschillend. Het hangt onder meer af van persoonlijke eigenschappen, de sociale context, de opvoeding en ouders en groepsverschillen (Noor, 2016).

In onderzoek van Omlo (2014) worden vier type copingsstrategieën onderscheiden: polariserende, vermijdende, conformerende en verbindende strategieën. Bij sommige strategieën 'past' melden beter dan bij andere. Een vermijdende strategie is volgens van Omlo (2014) een strategie waarbij mensen juist niet de confrontatie aangaan, maar zich terugtrekken. In deze strategie past ook het niet melden van discriminatie. Ook een conformerende strategie betekent mogelijk dat er niet wordt gemeld. Met 'conformerende strategie' wordt bedoeld dat mensen die regelmatig gediscrimineerd worden zich op allerlei manieren proberen aan te passen aan de negatieve omstandigheden om zo de kans op sociale insluiting te vergroten (Noor, 2016; Omlo, 2014). Mensen gaan zich dan bijvoorbeeld extra netjes kleden (Noor, 2016). Een melding maken van discriminatie past mogelijk niet goed bij deze conformerende strategie omdat je dan de nadruk legt om het feit dat je 'anders' wordt behandeld. Bij andere strategieën past het melden van discriminatie mogelijk juist wel. De term 'polariserende strategieën' wordt gebruikt door Omlo (2014) om te verwijzen naar confronterende, scherpe reacties op discriminatie. Mogelijk dat een deel van deze groep wel discriminatie meldt bij een ADV of bij een andere organisatie. Een andere strategie waarbij mensen mogelijk een melding maken is de 'verbindende strategie'. Volgens Omlo (2014) is dat de strategie waarin mensen die gediscrimineerd worden actieve pogingen doen om op een constructieve wijze vooroordelen van de mensen die hen discrimineren te ontkrachten. Iemand probeert bijvoorbeeld te onderbouwen aan een ander waarom deze beelden onjuist zijn (Noor, 2016; Omlo, 2014). Een melding bij een ADV biedt een mogelijkheid om het gesprek aan te gaan met de partij die discrimineert, dus melden zou ook goed passen bij deze strategie.

Kortom: gedupeerden melden mogelijk eerder of meer wanneer zij strategieën hanteren die ‘verbindend’ of ‘polariserend’ worden genoemd. Gedupeerden melden mogelijk minder wanneer zij ‘conformerende’ strategieën of ‘vermijdende’ strategieën hanteren om om te gaan met discriminatie-ervaringen.

PARAGRAAF 3: WEERBAARHEID, VEILIGHEID EN RECHTVAARDIGHEID GEDUPEERDEN

Dit onderzoek focust op de empowerment of weerbaarheid van de gedupeerden, op de veiligheid van de gedupeerden en het gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerden. Daarom beschrijven we in deze paragraaf wat er bekend is uit de literatuur over hoe het daar nu mee staat en hoe dit beter zou kunnen.

3.1. Empowerment of weerbaarheid gedupeerden

Hoe het meldproces nu de empowerment of weerbaarheid vergroot van gedupeerden is niet naar voren gekomen uit de literatuur. Wel is er gevonden in de pilots rondom moslimdiscriminatie het meldproces een positieve ervaring zou moeten zijn voor de melder (Wolf et al., 2022). In deze lijn redeneert ook het WRR-rapport ‘Weten is nog geen Doen’ (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017). Het rapport roept op om realistisch te kijken naar de mentale vermogens van burgers. Zoals het vermogen om te handelen, om het hoofd koel te houden en om goede voornemens om te zetten in gedrag. Vooral in stresssituaties staan deze vermogens onder druk. Een ervaring van discriminatie is een dergelijke stresssituatie. Daarom is een reductie van mentale belasting belangrijk. Specifiek betekent dit dat het meldproces laagdrempelig moet zijn ingericht. Melden mag niet alleen weinig tijd en energie kosten, maar moet ook zorgen dat de gedupeerde het herbeleving van de discriminatie-ervaring door te melden niet als pijnlijk ervaart (zo mogelijk) (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017).

Het meldproces zou dus onder meer de empowerment of weerbaarheid kunnen versterken van de gedupeerden. Empowerment wordt door hoogleraar Tine van Regenmortel (2012) beschreven als ‘een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie’. Empowerment gaat dus in wezen om een versterkingsproces waardoor mensen meer grip krijgen op het eigen handelen en dus meer ‘agency’ krijgen maar ook meer invloed krijgen om te participeren in de samenleving (Van Regenmortel, 2008). Het begrip ‘weerbaarheid’ sluit hierop aan en focust specifiek op het omgaan met tegenslag. Daarnaast betekent het dat een individu constructief en gebalanceerd met uitsluiting om kan gaan. Het bestaat enerzijds uit denkvermogen en anderzijds uit handelingsvermogen om emotioneel evenwicht te behouden en emotionele stress te verminderen (Noor, 2016; Meijer, De Winter-Koçak & Cadat-Lampe, 2018). Als we kijken naar wat gedupeerden nodig hebben in de omgang met discriminatie om zich weerbaar te voelen dan zijn het vijf zaken, aldus een KIS rapport uit 2018 (Meijer et al., 2018):

- (1) zelfvertrouwen: het gaat om het geloof in het eigen kunnen en het beschikken over een positieve eigenwaarde.
- (2) een positieve (etnische/ seksuele etc.) identiteit. Met betrekking tot discriminatie op basis van etnische of religieuze achtergrond, blijkt in het bijzonder dat individuen die een positieve etnische en/of religieuze

identiteit hebben ontwikkeld, weerbaarder zijn tegen discriminatie dan individuen die dat niet hebben. Mensen met een positieve etnische identiteit hebben positieve gevoelens ten opzichte van de eigen groep en zijn trots op hun afkomst. Het je sterk identificeren met je 'eigen' etnische minderheidsgroep, is dus een belangrijk effectieve co-pingsstrategie om je zelf te beschermen tegen de nadelige gevolgen van discriminatie (Branscombe, Schmitt & Harvey, 1999; Neblett Jr., Rivas-Drake & Umaña-Taylor, 2012; Ramos, Cassidy, Reicher & Haslam, 2012). Een positieve etnische identiteit hangt onder meer af van het contact dat je hebt met mensen in eenzelfde positie. Meer contact met 'peers' van eenzelfde afkomst gaat gepaard met een positievere etnische identiteit (Phinney, Romero, Nava & Huang, 2001). As je geen mensen hebt in vergelijkbare positie als jij zelf, dan is het moeilijker om, om te gaan met discriminatie (Terhune, 2008). Ook voor lhbt-personen is bekend dat zich onderdeel voelen van de gemeenschap en trots zijn op hun lhbt-identiteit, een betere gezondheid en welzijn hebben dan de lhbt-personen die dat positieve gevoel niet hebben (Fredriksen-Goldsen & Kim, 2017; Mohr & Kendra, 2011; Riggie, Whitman, Olson, Rostosky & Strong, 2008). Specifiek voor transgender personen is dit extra aangetoond dat het onderdeel zijn van een transgender gemeenschap belangrijk is voor hun welzijn (Barr, Budge & Adelson, 2016; Singh & McKleroy, 2011; Singh, 2013).

(3) reflectievermogen; het gaat om terug en vooruitblikken op ervaringen.

(4) een gevoel van zelfcontrole of zelfregie. Onderdeel hiervan is een kritisch bewustzijn op de samenleving (Meijer et al., 2018). Het gaat om kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden, normen en middelen en vaardigheden om deze te kunnen benutten (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Dit kan zich uiten in het weigeren om een ondergeschikte positie in te nemen die door de maatschappij kan worden opgelegd (Van Regenmortel, 2009) en in een positief toekomstperspectief (Meijer et al., 2018). Het aannemen van wat genoemd wordt door Omlo (2014) 'polariserend strategie', is dus ook juist gezond en kan tegelijkertijd mogelijk helpen om te zorgen dat mensen gaan melden. Tegelijkertijd zullen gedupeerden alleen melden als zij ook enige behoefte hebben aan 'verbinding'; mensen zullen niet melden wanneer zij denken dat er toch geen verandering op treedt.

(5) sociale vaardigheden: het gaat om sociale vaardigheden om met anderen en (conflict)situaties om te kunnen gaan (Meijer et al., 2018). Het gaat onder meer om empathie (het kunnen inleven in de ander, maar ook inzicht in diens referentiekader), assertiviteit (op kunnen komen voor de eigen belangen, behoeften en opvattingen), goed kunnen luisteren, helder communiceren, conflicthantering, een probleemoplossend vermogen en het kunnen uiten, begrijpen en omgaan met de eigen gevoelens en die van een ander (Meijer et al., 2018).

Als het meldproces uit zou gaan van het versterken van de weerbaarheid van de gedupeerden dan zouden deze vijf aspecten dus gewaarborgd of zelfs versterkt moeten worden door het meldproces.

3.2. Veiligheid van de gedupeerden

Niet-melders geven namelijk aan niet te melden omdat ze zorgen hebben om wraak en consequenties voor hun veiligheid, zo staat beschreven in paragraaf 2. Er is echter geen onderzoek gevonden wat beschrijft of die angst terecht is. Ook is er geen onderzoek gedaan over hoe dit verbeterd kan worden. Uit internationale voorbeelden weten we wel dat bijvoorbeeld in Amerika wraakacties in reactie op klachten over discriminatie als een vorm van discriminatie worden beschouwd en ook strafbaar zijn (Bodensteiner, 2011).

3.3. Gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerden

Er is geen onderzoek gedaan naar in hoeverre melders rechtvaardigheid ervaren naar aanleiding van een melding. Ook is er geen onderzoek gedaan naar hoe dit verbeterd kan worden. Op basis van psychologisch onderzoek naar percepties naar wat heet 'procedurele rechtvaardigheid' is het aan te raden om extra aandacht te besteden aan (1) mensen met waardigheid en respect behandelen; (2) mensen "voice" geven; zich gehoord laten voelen; (3) het proces neutraal en transparant maken; en (4) de besluitvorming onpartijdig maken. Voor de tevredenheid en perceptie van gedupeerden zijn deze ervaringen van procedurele rechtvaardigheid van groter belang dan de exacte uitkomst van de procedures. (Tyler & Bies, 2015).

SAMENVATTING UITKOMSTEN HOOFDSTUK 1

In Nederland is er een breed scala aan antidiscriminatie wetgeving. Voor het lokale beleid is vooral de Wga van belang die stelt dat iedere gemeente ervoor moet zorgen dat gedupeerden melding kunnen doen van discriminatie en dat hun bijstand wordt verleend. Hoe de ADV ingericht is, is per gemeente verschillend: sommige ADV's zijn bijvoorbeeld zelfstandig, anderen zijn onderdeel van een andere organisatie, zoals een welzijnsorganisatie en sommige opereren lokaal en andere regionaal. In iedere gemeente is de ADV financieel afhankelijk van de gemeente; de financiering van ADV's loopt via een jaarlijks wisselend richtbedrag van het Gemeentefonds. Dit betekent dat de financiering van een ADV afhangt van de mate waarin de gemeente het noodzakelijk vindt om discriminatie aan te pakken.

Als een gedupeerde discriminatie komt melden dan luistert een klachtbehandelaar naar het verhaal van die persoon en gaat na of die persoon meer wil dan alleen melden en bijvoorbeeld ook wil dat het ADV een oordeel velt over of het discriminatie is door middel van 'hoor en wederhoor' met de beschuldigde partij. Onbekend is hoe vaak zo'n proces wordt gestart, of de discriminatie wordt vastgesteld, of de pleger het gedrag aanpast etc. Ook ontbreekt structureel onderzoek per ADV naar de tevredenheid van de melders. Wat wel bekend is, is dat melders landelijk gezien over het algemeen tevreden zijn en in het bijzonder tevreden zijn over het aanhoren van het verhaal. Iets minder tevreden zijn de melders over dat de discriminatie stopt na het doen van een melding. De behoeften van de melders zit vooral in het gehoord worden, in het zorgen voor consequenties voor de pleger en het stoppen van de discriminatie. Echter weinig mensen melden de discriminatie die zij ervaren; het gros wordt niet gemeld om diverse redenen, zoals niet afweten van het bestaan van een ADV, er van uit gaan dat het niet leidt tot verandering, te pijnlijk en energie- en stressverhogend, het niet (h)erkennen van discriminatie, gewenning aan discriminatie, angst voor de gevolgen, angst om niet serieus te worden genomen en/of gebrek aan vertrouwen en schuld- en schaamtegevoelens. Ook kan het zijn dat melden niet goed aansluit bij de copingstrategie die gedupeerden hebben ontwikkeld om, om te gaan met discriminatie. Er spelen dus diverse factoren een rol om al dan niet te melden: een afweging van de kosten en baten van een melding ('Het heeft geen zin en kost veel energie'), invloed van psychologische factoren ('Ik schaam mij') en invloed van de bredere maatschappelijke factoren ('mensen zoals ik melden niet').

Hoe uiteindelijk het meldproces ervoor kan zorgen dat de melder zich veilig voelt, rechtvaardigheid ervaart en zich empowerment voelt door de melding is nog niet onderzocht. Wat wel bekend is, is dat om je weerbaar/ empowered te voelen in de omgang met discriminatie het belangrijk is dat je zelfvertrouwen hebt, een positieve identiteit hebt als persoon die onderdeel uitmaakt van een minderheidsgroep,

reflectievermogen, een gevoel van zelfcontrole of zelfregie en sociale vaardigheden om met anderen en (conflict)situaties om te kunnen gaan.

HOOFDSTUK 2: RESULTATEN DELPHI - STUDIE

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de Delphi-studie. Zoals beschreven in de inleiding zorgt een Delphi-onderzoek tot een gemeenschappelijk beeld van experts en biedt daarmee handvatten om veranderingen in beleid en praktijk door te voeren. In een Delphi-studie gebeurt het raadplegen van deskundigen anoniem en in meerdere rondes. Iedere ronde krijgen de deelnemers een vragenlijst. De antwoorden daarop worden geanalyseerd, samengevat en weer voorgelegd in de volgende ronde waarop de experts dan weer reageren. Uiteindelijk hebben we in twee rondes een vragenlijst voorgelegd aan meerdere experts. Na deze twee rondes ontstond er duidelijkheid over de meeste onderwerpen en consensus onder de experts. De input voor de eerste vragenlijst is verkregen uit de literatuurstudie (zie hoofdstuk 1).

PARAGRAAF 1: UITKOMSTEN EERSTE VRAGENLIJST

In de eerste ronde hebben 23 experts de vragenlijst ingevuld. Hiervan heeft 83 procent (n=19) de vragenlijst volledig ingevuld. Omdat niet alle experts op alle vragen een antwoord hebben gegeven, benoemen we bij elke vraag het aantal mensen gereageerd heeft op de desbetreffende vraag. Doel van de eerste vragenlijst was na te gaan waar wel/geen consensus over is en wat dus nog verder bevraagd moest worden in de tweede vragenlijst. Per thema staat daarom aangegeven waar de experts het wel/niet over eens zijn. Vervolgens staat beschreven welke vragen meegenomen worden in de tweede vragenlijst.

Ideale situatie ADV

22 experts hebben gereageerd op de vraag 'Wat zou er idealiter minimaal moeten gebeuren bij een ADV wanneer gedupeerden een klacht komen indienen van discriminatie?' Hier is enigszins consensus over verschillende acties. 86 procent⁴ (n=19, percentages zijn afgerond) geeft aan dat in ieder geval het verhaal van de melder aangehoord moet worden. Hierbij wordt door drie experts aangegeven dat dit echt het minimale is wat er moet gebeuren en dat de rest van wat een ADV moet doen afhangt van het verhaal en de wensen van degene die een klacht indient. Ook zijn de experts het veelal eens dat een ADV hulp moet aanbieden bij het doen van aangifte of een melding bij de politie (n=16; 73%) en bij het indienen van een klacht bij het CRM (n=15; 68%).

Wat er niet door een ADV gedaan hoeft te worden volgens de experts is vragen of de gedupeerden betrokken wordt bij het preventieaanbod (n=4; 18%). Ook is er weinig draagvlak voor het geven van sancties aan de dader; slechts 27 procent is daar voor (n=6). Deze beide items leggen we niet opnieuw voor aan de experts in de volgende ronde.

Er heerst verdeeldheid over:

- Zorgen dat gedupeerden beschermd worden tegen mogelijke wraakacties (n=12; 55%);
- Gedupeerde krijgt een traject voor individuele hulpverlening (n=12; 55%);

⁴ Alle percentages zijn afgerond

- Onafhankelijk onderzoek wordt gedaan om te bepalen of er juridisch sprake was van discriminatie (n=12; 55%);
- Preventie aanbod wordt ontwikkeld (of aangescherpt) (n=11; 50%);
- Bemiddelingstraject met (vermoedelijke) plegger wordt aangeboden (n=10; 46%);
- Er wordt met samenwerkingspartners een gezamenlijke aanpak ontwikkeld om de discriminatie te stoppen die de gedupeerde ervaart (n=10; 46%);
- Met (vermoedelijke) plegger wordt in gesprek gegaan (n=8; 36%);
- Sancties voor de (vermoedelijke) plegger wanneer blijkt uit onafhankelijk onderzoek dat er sprake was van discriminatie (n=6; 27%).

Keuze tweede ronde:

Twee items leggen we niet voor in de volgende ronde omdat er onder de experts weinig steun voor deze taken is ("gedupeerden betrekken bij preventie" en "sancties voor plegers opleggen door de ADV"). De overige items leggen we opnieuw voor zodat we preciezer kunnen nagaan hoeveel mensen het hier mee eens zijn dat dit tot de verantwoordelijkheden van de ADV zou moeten behoren.

21 experts hebben antwoord gegeven op de vraag 'Wat zouden ADV's nodig hebben om te voldoen aan de door u geschetste ideale situatie in de eerste vraag?'. Hier zijn de experts het voornamelijk eens over dat de ADV meer herkenbaarheid moet krijgen (n=18; 86%). Verder zijn de experts het veelvuldig eens dat er meer verbinding met de gemeenschappen moet worden gezocht die in Nederland worden gediscrimineerd en dat er meer kennis en expertise onder de medewerkers van de ADV's moet komen (n=14; 67%). Wat de ADV's niet nodig hebben volgens de experts is meer samenwerking (bijvoorbeeld op EU-niveau) (n=1; 5%), meer diversiteit in de leiding (n=5; 24%) en dat ze meer bevoegdheden moeten krijgen (n=6; 29%).

Er heerst verdeeldheid over:

- Of de ADV meer budget moet krijgen (n=11; 52%);
- Rechtstreekse financiering vanuit het Rijk (n=9; 43%);
- Geormerkte budget in het gemeentefonds (n=9; 43%);
- Meer samenwerking met andere ADV's (n=9; 43%);
- Meer diversiteit in het personeelsbestand (n=8; 38%).

Keuze tweede ronde:

- Een deel van de experts vindt dat ADV's meer herkenbaar moeten worden, dat ze meer connectie moeten hebben met gemeenschappen en dat ze meer expertise nodig hebben. In de nieuwe vragenlijst vragen we hierop door. Onder andere door te vragen hoe ze deze herkenbaarheid kunnen vergroten, hoe ze een connectie moeten maken met gemeenschappen en welke expertise de ADV's (meer) nodig hebben.
- Een deel van de experts vindt dat ADV's meer budget nodig hebben. In de nieuwe vragenlijst vragen we daarom waar dit budget naartoe moet.
- Omdat er nog verdeeldheid is gaan we na in hoeverre de deelnemers nu precies voorstander zijn van een geormerkt budget, financiering vanuit het Rijk en meer samenwerking met andere ADV's.

21 experts hebben gereageerd op de vraag 'Welke wettelijke bevoegdheden zou een ADV moeten hebben volgens u om te komen tot de voor u ideale situatie?'. Eén respondent is ervan overtuigd dat de ADV's niet meer wettelijke bevoegdheden hoeven te krijgen dan dat ze nu hebben. Een andere respondent vindt dat een ADV op basis van onafhankelijk onderzoek de (vermoedelijke) plegger moet straffen (n=1; 5%). Weinig experts vinden het een goed idee dat een ADV de (vermoedelijke) plegger moet dwingen naar het verhaal van de gedupeerde te luisteren (n=3; 14%). Het komt er eigenlijk op neer dat de experts niet vinden dat de

ADV wettelijke bevoegdheden moet krijgen om een (vermoedelijke) plegger te kunnen straffen. Daarnaast zijn weinig experts het eens met het uitbreiden van de wettelijke bevoegdheden van een ADV om een gedupeerde te beschermen tegen de (vermoedelijke) plegger door het opleggen van sancties (n=6; 29%). De experts vinden het niet de taak van een ADV om een gemeente taken toe te bedelen in het kader van de aanpak van discriminatie (n=6; 29%). Het gros van de experts vindt dat een ADV een gemeente moet kunnen adviseren bij de aanpak van discriminatie (n=17; 81%) en dat een ADV moet kunnen bemiddelen tussen de (vermoedelijke) plegger en de gedupeerde (n=16; 76%). Ook vindt twee derde van de experts dat een ADV onderdeel moet uitmaken van het Regionaal Discriminatie Overleg en dat het bureau het OM aan moet sporen om een strafrechtelijk onderzoek te starten (n=14; 67%).

Er heerst verdeeldheid over:

- Het ontwikkelen van een preventieve aanpak (n=13; 62%);
- Het inzetten van instanties in het sociaal domein om discriminatie aan te pakken (n=12; 57%);
- Het instellen van een onafhankelijk onderzoek om na te gaan of het type/de vorm van discriminatie die gemeld is het risico heeft om vaker voor te komen (n=12; 57%);
- Het instellen van een onafhankelijk onderzoek om na te gaan of er gediscrimineerd is (n=12; 57%).

Keuze tweede ronde:

- De items waar verdeeldheid over is, vragen we nog een keer op een andere manier om preciezer te weten hoeveel voor- en tegenstanders er zijn.
- Of een ADV de taak moet hebben om een gedupeerden te beschermen tegen wraakacties vragen we opnieuw, ondanks dat veel experts niet vinden dat dit hun bevoegdheid moet worden. Eerder in de enquête geeft meer dan de helft van de experts namelijk aan dat dit wel een taak zou moeten zijn van een ADV.
- We zullen verder navragen wat de preventieve taak van een ADV zou moeten inhouden.

Er is geen overtuigende conclusie te trekken uit de antwoorden van de 21 experts op de vraag *'Aan wie of welke instantie zou een ADV verantwoording moeten afleggen over hun functioneren en uitvoeren van taken in de ideale situatie?'*. Maar de experts zijn er ook niet van overtuigd dat de ADV's geen verantwoording hoeven af te leggen (n=2; 10%). Er hoeft in ieder geval geen verantwoording te worden afgelegd aan het College voor de Rechten van de Mens (n=3; 14%) en belangenorganisaties van groepen mensen die te maken hebben met discriminatie (n=4; 19%) volgens de experts. Het meest voorkomende orgaan waar een ADV verantwoording aan moet afleggen is de gemeente (n=9; 43%). Gevolgd door de landelijke overheid en de NCDR (n=7; 33%).

Keuze tweede ronde:

In de tweede vragenlijst gaan we na waar de meeste voorstanders van zijn: van verantwoording afleggen aan de landelijke overheid of aan de lokale overheid.

Financiering ADV

20 experts hebben gereageerd op verschillende stellingen die te maken hadden met de financiering van een ADV. De meeste experts vinden dat een ADV budget zou moeten krijgen voor het uitvoeren van taken anders dan nu wettelijk is vastgelegd. Hier zijn 14 experts (70%) het ten minste 'mee eens'. Hetzelfde aantal experts is het ten minste 'mee eens' dat de ADV onafhankelijk zou moeten zijn van de financiën van de gemeente. De experts zijn ervan overtuigd dat het budget voor de aanpak van discriminatie geormerkt zou moeten zijn. Hier is één respondent (5%) het 'noch mee oneens, noch mee eens' en de rest ten minste mee eens, waarvan 14 experts (70%) het 'helemaal mee eens' zijn.

Keuze tweede ronde:

In de tweede vragenlijst gaan we dieper in – zoals ook hierboven vermeld – op de vraag: voor welke taken zou een ADV budget moeten krijgen? Ook vragen we het geormerkte budget nog een keer na. Bij een andere vraag in de vragenlijst was hier namelijk minder overeenstemming over (zie hierboven). Ook vragen we na wie nu precies de ADV's zou moeten financieren: de gemeente of toch een andere partij?

Functioneren ADV

Om te achterhalen of een ADV goed functioneert, hebben 20 experts antwoord gegeven op de vraag '*Hoe kunnen we in de ideale situatie goed in de gaten houden of het antidiscriminatiestelsel goed functioneert?*'. Het grotendeel van de experts is het ermee eens dat er onderzoek gedaan moet worden naar het ervaren van discriminatie (n=18; 90%). Een ADV kan volgens de experts ook laten zien dat het goed functioneert aan de hand van de cijfers over meldingen, een tevredenheidsonderzoek onder de melders en praktijktesten naar hoe vaak discriminatie voorkomt in verschillende domeinen (n=15; 75%). Andere manieren zijn het inzetten van mystery guests bij instanties waar je discriminatie kan melden (n=13; 65%) en cijfers over het aantal zaken dat strafrechtelijk onderzocht is (n=12; 60%). Jurisprudentie wordt minder vaak genoemd (n=8; 40%). Niemand vindt dat er geen monitoring nodig is (n=0; 0%).

Keuze tweede ronde:

De experts vinden duidelijk dat er monitoring nodig is. In de tweede vragenlijst gaan we na hoe belangrijk zij ieder onderdeel van monitoring vinden. Ook vragen we na wat de consequenties zouden moeten zijn als blijkt na monitoring dat een ADV niet voldoet aan de kwaliteitseisen.

Bijstand van gedupeerden

Er is geen eenzijdig beeld te ontdekken onder de experts welke andere partijen een rol moeten spelen in de bijstand aan gedupeerden van discriminatie. De 20 experts zijn het er grotendeels mee eens dat sociale wijkteams/sociaal werk (n=15; 75%), politie (n=13; 65%) en het CRM (n=13; 65%) hierin een rol zouden moeten spelen. Aan de andere kant zijn er geen uitschieters naar beneden. Dat wil zeggen dat er geen onverdeelde mening heerst onder de experts dat een partij hierin geen rol moet spelen.

- Zelforganisaties en belangenorganisaties van gemarginaliseerde groepen (n=10; 50%)
- Justitie (n=9; 45%)
- MiND (n=8; 40%)
- Onafhankelijk meldpunt (n=8; 40%)
- Gemeenten (n=7; 35%)

Keuze tweede ronde:

We vragen na in hoeverre het sociaal werk en belangenorganisaties ketenpartners zouden moeten zijn, omdat deze partijen dat nu nog niet zijn (in tegenstelling tot politie en het CRM die dat wel al zijn). Ook gaan we verder na hoe de ketenpartners zouden moeten samenwerken en of een ADV een coördinerende taak zou moeten hebben hierin en zo ja, op welke manier.

Oordeelvorming klacht over discriminatie

Het meest voorkomende antwoord over de oordeelvorming van een klacht over discriminatie is dat deze klacht door het CRM beoordeeld moet worden en dit oordeel bindend zou moeten zijn (n=13; 68%). 19 experts hebben in totaal antwoord gegeven op deze vragen. Een andere optie is dat een ADV een onafhankelijk onderzoek uitvoert naar de klacht en hier een oordeel over velt dat **niet** bindend is (n=10; 53%). De experts zien vrij weinig heil in een klacht door het CRM laten beoordelen en dit oordeel **niet**

bindend te maken (n=2; 11%). Iets meer experts zien iets in een bindende beoordeling door het ADV of door de rechter (n=5; 26%). In een oordeel laten geven door een andere instantie dan een ADV, het CRM of door de rechter zien de experts niet zitten, bindend of niet bindend.

Keuze tweede ronde:

In de tweede ronde checken we hoeveel experts precies voorstander zijn van een bindend oordeel door het CRM en een niet bindend oordeel door het ADV.

Institutionele vormen van discriminatie

19 experts hebben antwoord gegeven op vragen die betrekking hadden op institutionele vormen van discriminatie. Het merendeel van de experts (n=15; 79%) vindt dat er permanent onderzoek en toezicht naar de benadering en behandeling van groepen mensen die (veel) discriminatie ervaren binnen instituties moet zijn. Ook vindt ruim twee derde van de experts dat organisaties periodiek verantwoording moeten afleggen over hoe zij institutionele vormen van discriminatie voorkomen in hun organisatie (n=13; 68%). Daarnaast vindt een ruime meerderheid dat binnen de bestaande inspecties meer expliciete aandacht moet komen voor het controleren van institutionele discriminatie (n=11; 58%). In mindere mate vinden de experts dat er een speciale inspectie moet komen die toezicht houdt op het voorkomen van institutionele discriminatie (n=8; 42%).

Keuze tweede ronde:

We vragen verder door op hoeveel experts nu voorstander zijn van aanpakken gericht op institutionele discriminatie, behalve een aparte inspectie.

Eindverantwoordelijkheid

De eindverantwoordelijkheid van de aanpak van het discriminatiebeleid in Nederland ligt volgens de experts bij de landelijke overheid (n=14; 74%). Hierin kan de NCDR een mogelijke rol spelen, aldus 3 van de 19 experts.

Keuze tweede ronde:

We gaan na hoeveel experts precies vinden dat de eindverantwoordelijkheid moet verschuiven van de lokale naar de landelijke overheid.

Wensen

19 experts hebben antwoord gegeven op stellingen die betrekking hadden op de wensen van gedupeerden bij het doen van een melding. De experts zijn het er grotendeels mee eens dat een ADV luistert naar de verhalen van een gedupeerde. Geen enkele expert is het hier niet mee eens en 15 experts (79%) is het hier ten minste 'mee eens'. Dit geldt ook, in iets mindere mate, voor de wens van een gedupeerde om met een (vermoedelijke) pleger in gesprek te gaan en ook voor het bemiddelingstraject dat wordt geboden, waar 11 experts (58%) het ten minste 'mee eens' zijn. Ook de hulp die wordt geboden aan gedupeerden in het indienen van aangifte of een melding bij de politie en het CRM wordt als voldoende beoordeeld door de experts. Hier zijn 13 experts het ten minste 'mee eens'. Maar minder 'helemaal eens' dan bij de vorige stelling. In mindere mate zijn de experts het onderling eens over of er door een ADV onafhankelijk onderzoek wordt gedaan om te bepalen of er juridisch sprake was van discriminatie, de ADV preventie aanbod ontwikkeld en dat er met samenwerkingspartners een gezamenlijke aanpak wordt ontwikkeld om de discriminatie te stoppen die de gedupeerde ervaart. De vraag over of een gedupeerde wordt gevraagd betrokken te zijn bij het preventie aanbod blijft voor een groot deel onbeantwoord net als of een gedupeerde

individuele hulpverlening krijgt aangeboden door de ADV, of een gedupeerde de mogelijkheid krijgt om met andere gedupeerden te praten en of ze worden beschermd tegen mogelijke wraakacties.

Wanneer een ADV niet kan voldoen aan de wensen van een gedupeerde ligt dit volgens de experts voornamelijk aan het gebrek aan capaciteiten van een ADV, zoals de hoeveelheid medewerkers en budget (n=14; 74%). Ook het gebrek aan kennis en expertise binnen een ADV speelt een rol (n=12; 63%). Dit ligt volgens de experts niet aan het feit dat ze bang zijn voor het verlies van een gemeentelijke subsidie (n=5; 26%), aan de bereidwilligheid (n=2; 11%), het gebrek aan diversiteit in het personeel (n=2; 11%) en aan een gebrek aan diversiteit in het bestuur/directie (n=3; 16%). De experts twifelen of dit ligt aan een gebrek aan samenwerking met andere organisaties (n=6; 32%), een gebrek aan wettelijke bevoegdheden (n=7; 37%) en dat de wensen niet aansluiten bij de taakomschrijving van een ADV (n=8; 42%).

Keuze tweede ronde:

- In deze tweede ronde vragen we vooral door naar de gewenste situatie; minder naar het ervaren van de huidige situatie omdat we met ons onderzoek vooral zicht willen krijgen op waar we naar toe moeten.
- Zoals eerder naar voren gekomen is zullen we in de tweede ronde doorvragen op budget en expertise van en bij ADV's.

Huidige situatie

19 experts hebben antwoord gegeven op de open vragen over wat er in de huidige situatie goed gaat en wat er in de huidige situatie niet goed gaat. De experts vinden dat de huidige situatie van een ADV ervoor zorgt dat over het algemeen een gedupeerde zich empowered voelt en dat de rechtvaardigheid van de gedupeerde wordt vergroot. Onder de experts heerst er twijfel of het huidige stelsel de gezondheid van een gedupeerde verbetert, het gevoel van veiligheid verbetert en dat de gedupeerde zich beschermd voelt tegen mogelijke wraakacties.

Keuze tweede ronde:

- We vragen in de vragenlijst na of een ADV nog meer kan doen t.a.v. de gezondheid, gevoel van veiligheid, gevoel van rechtvaardigheid en empowerment van gedupeerden.
- Over of het huidige stelsel de gezondheid van de gedupeerde verbetert zijn twijfels. Daarom stellen we vragen over of hulpverlening aan gedupeerden een taak moet zijn van de ADV.
- Over of het huidige stelsel gedupeerden voldoende beschermt tegen wraakacties zijn twijfels, dus we vragen door of dit een taak zou moeten zijn van het ADV.

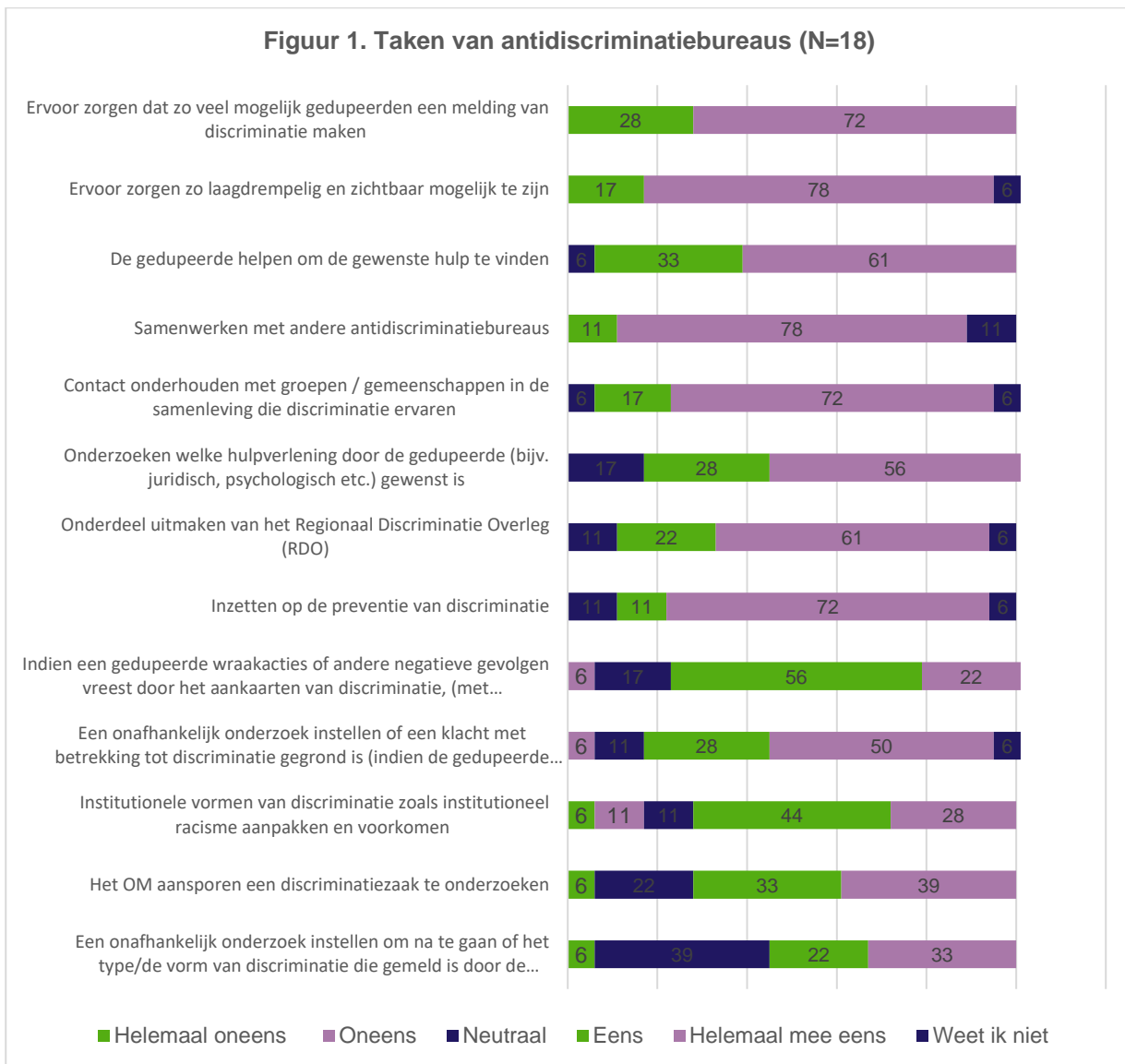
PARAGRAAF 2: UITKOMSTEN TWEDE VRAGENLIJST

De tweede vragenlijst is verstuurd naar dezelfde experts als de eerste ronde, plus een aantal extra experts die zich later hebben aangemeld. In totaal ging het om 26 unieke organisaties waar experts op het gebied van discriminatie(melden) werkzaam zijn. Hiervan zijn er 21 (N) experts begonnen met het invullen van de vragenlijst en hebben 16 experts de vragenlijst volledig ingevuld (76%). Bij elke vraag vermelden we hoeveel experts op de desbetreffende vraag hebben gereageerd. Ook voegen we in deze paragraaf tabellen toe omdat deze een duidelijker beeld geven van de uitkomsten van deze Delphi-studie.

Taken van antidiscriminatiebureaus

Uit de antwoorden die de, 18, experts hebben gegeven op de vraag wat voor een taak een ADV in de toekomst specifiek moet hebben (figuur 1), valt op dat een meerderheid van experts het eens is met de stellingen. De taken die we gedistilleerd hebben uit de eerste vragenlijst als mogelijke taken die door de experts belangrijk worden gevonden, blijken volgens de meeste experts inderdaad belangrijk. Zo vinden de experts voornamelijk dat een ADV ervoor moet zorgen dat zoveel mogelijk gedupeerden een melding van discriminatie maken (100%); ervoor moet zorgen zo laagdrempelig en zichtbaar mogelijk te zijn (95%); de gedupeerde moet helpen om de gewenste hulp te vinden (94%). De taak waarmee de experts het minste mee eens zijn is: het instellen van een onafhankelijk onderzoek om na te gaan of het type/de vorm van discriminatie die gemeld is door de gedupeerde vaker voorkomt (of dat risico heeft). Maar alsnog is 55 procent het hier tenminste mee eens, 33 procent weet niet of dit een taak moet zijn, 39 procent is neutraal en 6 procent is het hier helemaal mee oneens.

Figuur 1. Taken van antidiscriminatiebureaus (N=18)



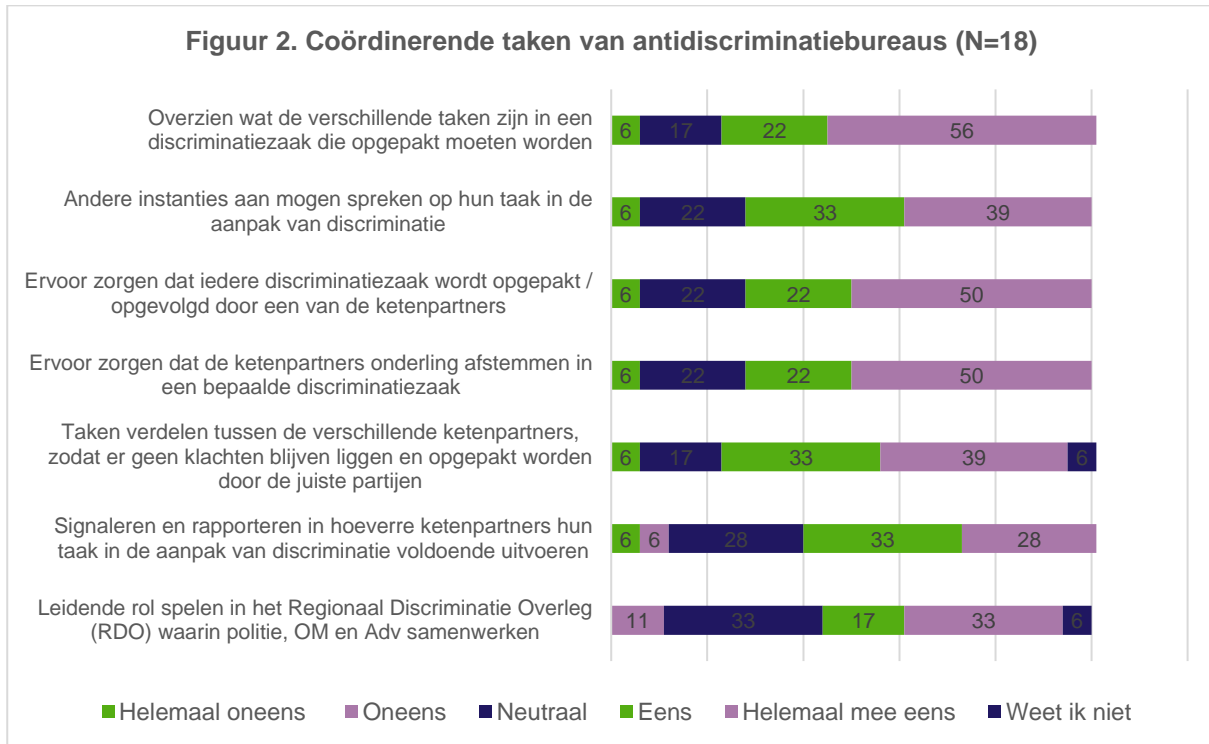
*percentage van N.

Kortom: taken die de ADV's nu al hebben, zoals zichtbaar zijn en hulp bieden aan gedupeerden (wettelijk genoemd 'bijstaan'), kunnen op de meeste goedkeuring van experts rekenen. Maar ook andere taken die zij nu nog niet officieel hebben maar de grote ADV's wel al vaak doen, zoals preventie en deelnemen aan een Regionaal Discriminatie Overleg (RDO), zouden formeel tot het takenpakket van een ADV moeten behoren aldus de experts. Geheel nieuwe taken zoals institutionele vormen van discriminatie aanpakken, zouden volgens de experts daarnaast ook bij het takenpakket moeten horen.

Coördinerende taken van een ADV

Naast de taken van een ADV zoals hierboven benoemd, is er ook gevraagd naar welke coördinerende taken een ADV zou moeten hebben (figuur 2). Bij geen van de taken zijn de experts het met een meerderheid oneens. Over de coördinerende taken zijn de experts iets meer verdeeld. Volgens de meeste experts moet een ADV overzien wat de verschillende taken zijn in een discriminatiezaak die opgepakt moeten worden, 78 procent is het hier tenminste 'mee eens'. Ook is een ruime meerderheid van de experts het er ten minste 'mee eens' dat een ADV de volgende coördinerende taken uitvoert: andere instanties aan mogen spreken op hun taak in de aanpak van discriminatie, ervoor zorgen dat de ketenpartners onderling afstemmen in een

bepaalde discriminatiezaak, ervoor zorgen dat iedere discriminatiezaak wordt opgepakt/opgevolgd door een van de ketenpartners en taken verdelen tussen de verschillende ketenpartners. Voor de overige coördinerende taken van een ADV voorgelegd aan de experts zijn ze het minder 'mee eens'. Maar wat duidelijk naar voren komt is dat ze het met geen enkele coördinerende taak oneens zijn. Er is dus een belangrijke coördinerende rol weggelegd voor de ADV's, aldus de experts.



*percentage van N.

Preventieve taken

Wettelijk gezien hebben de ADV's nu geen preventieve taak. Als ADV's wel een formele preventie taak zouden krijgen, wat zou dat dan moeten zijn? In deze vraag hebben we verschillende preventieve taken aan de experts voorgelegd (N=16).

De volgende antwoordcategorieën werden door de experts gerangschikt:

1. Een antidiscriminatiebureau zou een *uitvoerende taak* moeten hebben in de preventie: dus zelf preventief aanbod ontwikkelen (trainingen, voorlichtingen, campagnes etc.) en uitvoeren voor verschillende sectoren.
2. Een antidiscriminatiebureau zou een *adviserende taak* moeten hebben in de preventie: het moet de gemeente adviseren in het zorgen voor een preventief aanbod.
3. Een antidiscriminatiebureau zou een *coördinerende taak* moeten hebben in de preventie: de taak om na te gaan voor welke sectoren preventieve activiteiten nodig zijn en om te zorgen dat deze er komen (door dat zelf te ontwikkelen/ aan te bieden of een andere partij hiervoor te vragen).

De meeste experts hebben een uitvoerende taak op 1 gezet. Op prioriteit twee staat een adviserende taak en op plaats drie staat een coördinerende taak. Drie experts hebben drie uiteenlopende toelichtingen gegeven.

- Preventie werkt beter landelijk dan regionaal, gelijktrekken is het advies.
- De verschillende preventietaken, zoals voorlichting en training. Maar ook andere taken zoals klachtenbehandeling en onderzoek hebben een wisselwerking met elkaar. Dit kan mooi op elkaar aansluiten.
- Ziet geen rol voor preventie, alleen adviserend voor politie als het om strafbare feiten gaat.

Hierin zien we de verdeeldheid van de vorige vragenlijst terug waarin 62 procent van de experts (n=13) vond dat een ADV de wettelijke taak van preventie zou moeten krijgen.

Deelname aan ZSM-tafels

Er zijn in tien politiebureaus verspreid over het hele land zogenoemde ZSM-tafels. ZSM staat voor zorgvuldig, snel en op maat. Politie, Openbaar Ministerie (OM), Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Halt en Slachtofferhulp komen dan als ketenpartners samen om – ook buiten kantooruren en in weekenden – zaken als diefstal, vandalisme of bedreiging direct af te handelen. De officier van justitie kan dan na de aanhouding van een verdachte snel een afgewogen besluit nemen over de best passende afdoening, ofwel de straf. Daarbij houdt hij rekening met de wensen en schade van het gedupeerde en de omstandigheden van de dader. 69 procent van de experts geeft aan dat zij het een goed idee vinden dat ADV's onderdeel gaan uitmaken van de ZSM-tafels. 19 procent van de experts lijkt dit geen goed idee en de rest weet niet of dit een goed idee is. De meeste experts zijn het er dus mee eens dat een ADV's aan moeten schuiven bij de ZSM-tafels.

Twee experts hebben een toelichting gegeven op hun antwoord. Eén daarvan heeft te weinig inzicht in hoe de ZSM-tafels werken, de ander vindt het wel een toegevoegde waarde maar ziet het praktisch niet gebeuren. Dit door de huidige organisatie van de (meeste) ADV's, de personeelstekorten bij ADV's en het feit dat ze in het weekend niet open zijn.

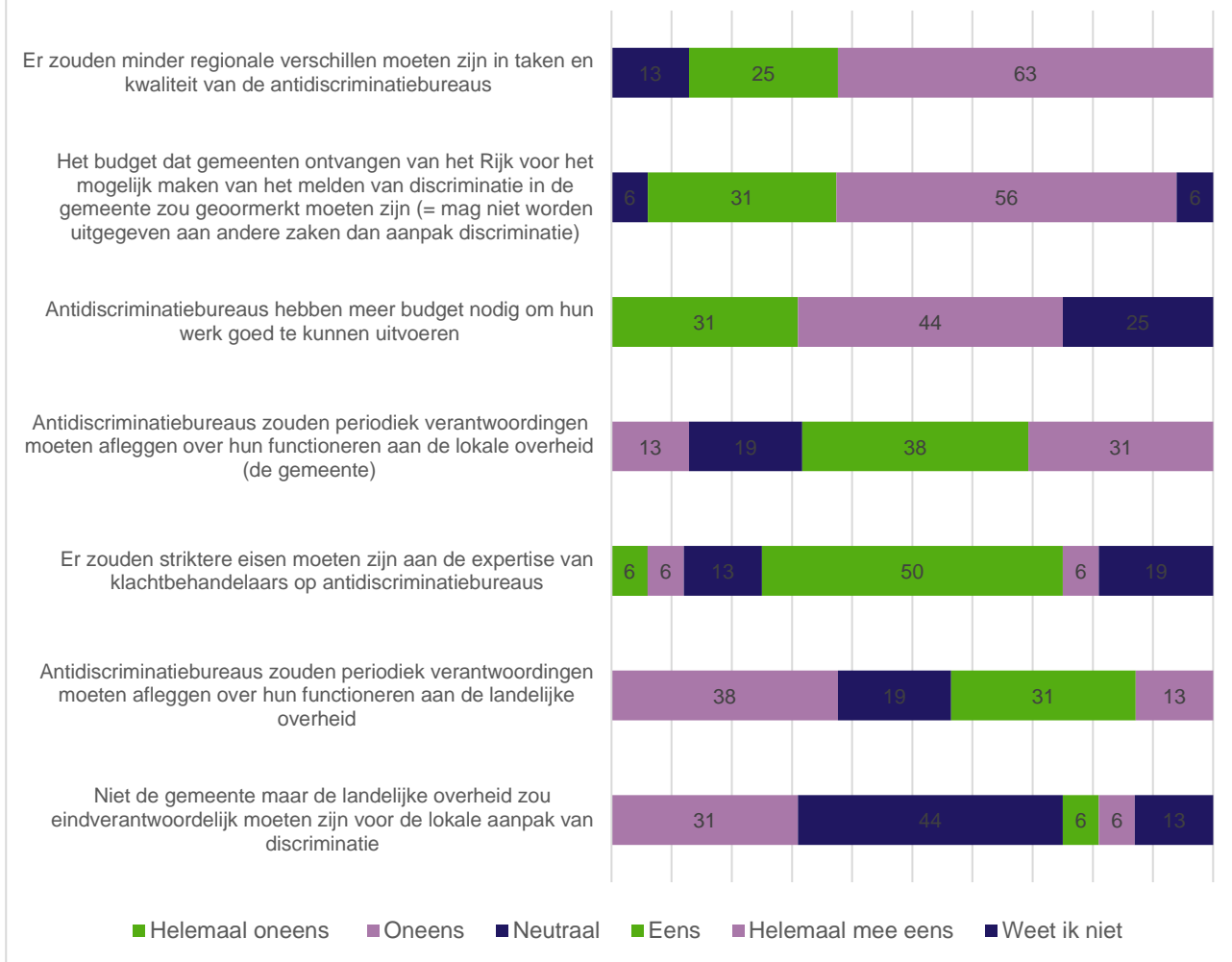
Deelname ZSM-tafels een goed idee? (N=16)

	Percentage	Frequentie
Ja	69%	11
Nee	19%	3
Weet niet	13%	2

Voorwaarden voor het goed functioneren van antidiscriminatiebureaus

Met verschillende stellingen hebben we de experts (N=16) gevraagd naar bepaalde randvoorwaarden voor het goed functioneren van een ADV (figuur 3). De respondenten vinden vooral dat er minder regionale verschillen moeten zijn in de taken en de kwaliteit van de ADV's. Geen expert is het hier niet mee eens en 88 procent is het hier tenminste mee eens. Ook zijn de meeste experts het eens met de stelling dat het budget voor de gemeente van het Rijk voor het mogelijk maken van het melden van discriminatie geormerkt moet zijn, en dat de ADV's meer budget nodig hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren. Bij deze laatste randvoorwaarden geeft wel een kwart van de experts aan dit niet te weten. Er heerst verdeeldheid onder de experts over of de ADV's periodiek verantwoording moet afleggen over hun functioneren aan zowel de lokale overheid als de landelijke overheid. Wel zijn er meer experts voor het afleggen van verantwoording aan de gemeente in vergelijking met aan de landelijke overheid. Daarnaast vindt meer dan de helft van de experts (56 procent) dat er striktere eisen zouden moeten zijn aan de expertise van de klachtbehandelaars van de ADV's. Het grootste percentage oneens (31 procent) onder de experts geldt voor dat niet de gemeente maar de landelijke overheid eindverantwoordelijk zou moeten zijn voor het de lokale aanpak van discriminatie, hier is ook een groot gedeelte neutraal over (44 procent).

Figuur 3. Bent u het eens bent met de volgende (rand)voorwaarden voor het goed functioneren van een antidiscriminatiebureau? (N=16)



*percentage van N.

Expertise

In de volgende vraag hebben 16 experts antwoord gegeven op welke vlakken de ADV's (meer) expertise nodig zouden hebben. De experts konden uit verschillende expertises kiezen en vervolgens de drie belangrijkste rangschikken naar prioriteit (tabel 1). Op één staat meer kennis over de juridische mogelijkheden, op twee meer kennis over een effectieve aanpak van discriminatie en op drie meer kennis en vaardigheden over hoe je (samen met ketenpartners) zorgt dat een gedupeerde zich weer veilig voelt na een antidiscriminatie-incident. De minste kennis is nodig op de expertises van: meer kennis over anoniem aangifte of melding doen bij politie of het College voor de Rechten van de Mens; meer gespreksvaardigheden; meer kennis over evaluatie en monitoring en meer kennis over preventieve aanpak. Dat het meer kennis over preventie door de experts laag wordt geprioriteerd valt samen met de verdeeldheid onder de experts over of een ADV de wettelijke taak van een preventieve aanpak moet krijgen.

Tabel 1. Expertise	Eerste prio	Tweede prio	Derde prio
<i>Meer kennis over de juridische mogelijkheden</i>	13%	13%	13%
<i>Meer kennis over een effectieve aanpak van discriminatie</i>	19%	6%	6%
<i>Meer kennis en vaardigheden over hoe je (samen met ketenpartners) zorgt dat een gedupeerde zich weer veilig voelt na een antidiscriminatie-incident</i>	6%	19%	13%
<i>Meer binding en kennis met de verschillende gemeenschappen die gediscrimineerd worden</i>	19%	0%	13%
<i>Meer kennis over de verschillende vormen van discriminatie</i>	6%	13%	13%
<i>Meer kennis over beleidsadvisering</i>	6%	13%	13%
<i>Meer vaardigheden voor bemiddeling</i>	13%	6%	6%
<i>Meer kennis over ketensamenwerking</i>	6%	13%	6%
<i>Meer kennis over preventieve aanpak</i>	6%	6%	6%
<i>Meer kennis over evaluatie en monitoring</i>	6%	6%	6%
<i>Meer gespreksvaardigheden</i>	0%	6%	6%
<i>Meer kennis over anoniem aangifte of melding doen bij politie of het College voor de Rechten van de Mens</i>	0%	0%	0%

Note: percentage van N=16.

Bij de vraag over de voorwaarden voor het goed functioneren van een ADV was 56 procent van de experts het er (tenminste) mee eens dat er striktere eisen moeten komen aan de expertise van de klachtbehandelaars. Vervolgens is gevraagd welke expertise voor een klachtbehandelaar een eis zou moeten zijn. De experts konden zes eisen prioriteren. De hoogste prioriteit wordt gegeven aan de expertise “het hebben van goede gespreksvaardigheden” en de laagste prioriteit aan de expertise “het hebben van vaardigheden met betrekking tot psychische ondersteuning aan gedupeerden”. Zie tabel 2 voor het volledige overzicht.

Tabel 2. Expertise klachtbehandelaar	1	2	3	4	5	6	Rang
<i>Het hebben van goede gespreksvaardigheden</i>	19%	56%	13%	6%	6%	0%	1
<i>Kennis hebben van de verschillende vormen van discriminatie</i>	38%	13%	19%	13%	19%	0%	2
<i>Het bezitten van juridische kennis</i>	25%	13%	13%	19%	25%	6%	3
<i>Het kunnen aansluiten bij mensen uit verschillende gediscrimineerde groepen</i>	13%	13%	19%	38%	13%	6%	4
<i>Zicht hebben op de ketenpartners en hun mogelijkheden</i>	6%	6%	31%	19%	13%	25%	5
<i>Het hebben van vaardigheden met betrekking tot psychische ondersteuning aan gedupeerden</i>	0%	0%	6%	6%	25%	63%	6

Note: percentage van N=16.

Financiële middelen

Als ADV's meer financiële middelen zouden krijgen, zouden de experts het liefst zien dat dit van de landelijke overheid komt. Op plek twee staat de gemeente, gevolgd door de provincie en tot slot de Europese Unie (EU). De EU is door geen van de experts op plek één gezet. Een expert heeft toelichting

gegeven bij deze vraag en geeft hierbij aan dat het vooral belangrijk is dat alle ADV's op dezelfde manier gefinancierd worden en dat de financiering stabiel moet zijn.

Vervolgens hebben we gevraagd aan de experts waar het geld heen moet gaan wanneer ADV's meer financiële middelen tot hun beschikking hebben. Dus, welke taken die een ADV nu nog niet heeft zijn belangrijk? De respondenten konden een aantal items rangschikken tot een top vier (zie tabel 3). Opvallend is dat op prioriteit één "inzetten op preventie" staat. Het lijkt er dus op dat als er meer geld beschikbaar komt, dit wel als belangrijk wordt gevonden. Terwijl eerder naar voren kwam dat er verdeeldheid heerst of preventie een wettelijke taak moet worden van een ADV. Op twee staat "ervoor zorgen dat de ADV zo laagdrempelig en zichtbaar mogelijk is", een taak die het ADV in zekere zin nu al heeft. En op drie staat "contact onderhouden met groepen/ gemeenschappen in de samenleving die discriminatie ervaren". Het volledige overzicht is hieronder te zien.

<i>Tabel 3. Naar welke taken zou extra budget moeten gaan?</i>	<i>Eerste prio</i>	<i>Tweede prio</i>	<i>Derde prio</i>	<i>Vierde prio</i>	<i>Rang</i>
<i>Inzetten op de preventie van discriminatie</i>	31%	19%	6%	0%	1
<i>Ervor zorgen zo laagdrempelig en zichtbaar mogelijk te zijn</i>	13%	25%	13%	0%	2
<i>Contact onderhouden met groepen/ gemeenschappen in de samenleving die discriminatie ervaren</i>	6%	13%	13%	0%	3
<i>Een onafhankelijk instellen of een klacht met betrekking tot discriminatie gegrond is (als de gedupeerde dat wenst)</i>	13%	6%	6%	0%	4
<i>Ervor zorgen dat zo veel mogelijk gedupeerden een melding van discriminatie maken</i>	6%	0%	25%	0%	5
<i>De gedupeerde helpen om de gewenste hulp te vinden</i>	6%	6%	13%	0%	6
<i>Institutionele vormen van discriminatie zoals institutioneel racisme aanpakken en voorkomen</i>	0%	13%	6%	0%	7
<i>Een onafhankelijk onderzoek instellen om na te gaan of het type/de vorm van discriminatie die gemeld is voor de gedupeerde vaker voorkomt (of dat risico heeft)</i>	6%	6%	0%	0%	8
<i>Het OM aansporen een discriminatiezaak te onderzoeken</i>	6%	6%	0%	0%	8
<i>Onderzoeken welke hulpverlening (bijv. juridisch, psychologisch etc.) door de gedupeerde gewenst</i>	0%	6%	6%	0%	9
<i>Als een gedupeerde wraakacties of andere negatieve gevolgen vreest door het aanklaarten van discriminatie, (met ketenpartners) een aanpak ontwikkelen om de gedupeerde hiertegen te beschermen</i>	0%	0%	12%	0%	10
<i>Onderdeel uitmaken van het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO)</i>	6%	0%	0%	0%	10
<i>Samenwerken met andere antidiscriminatiebureaus</i>	6%	0%	0%	0%	10

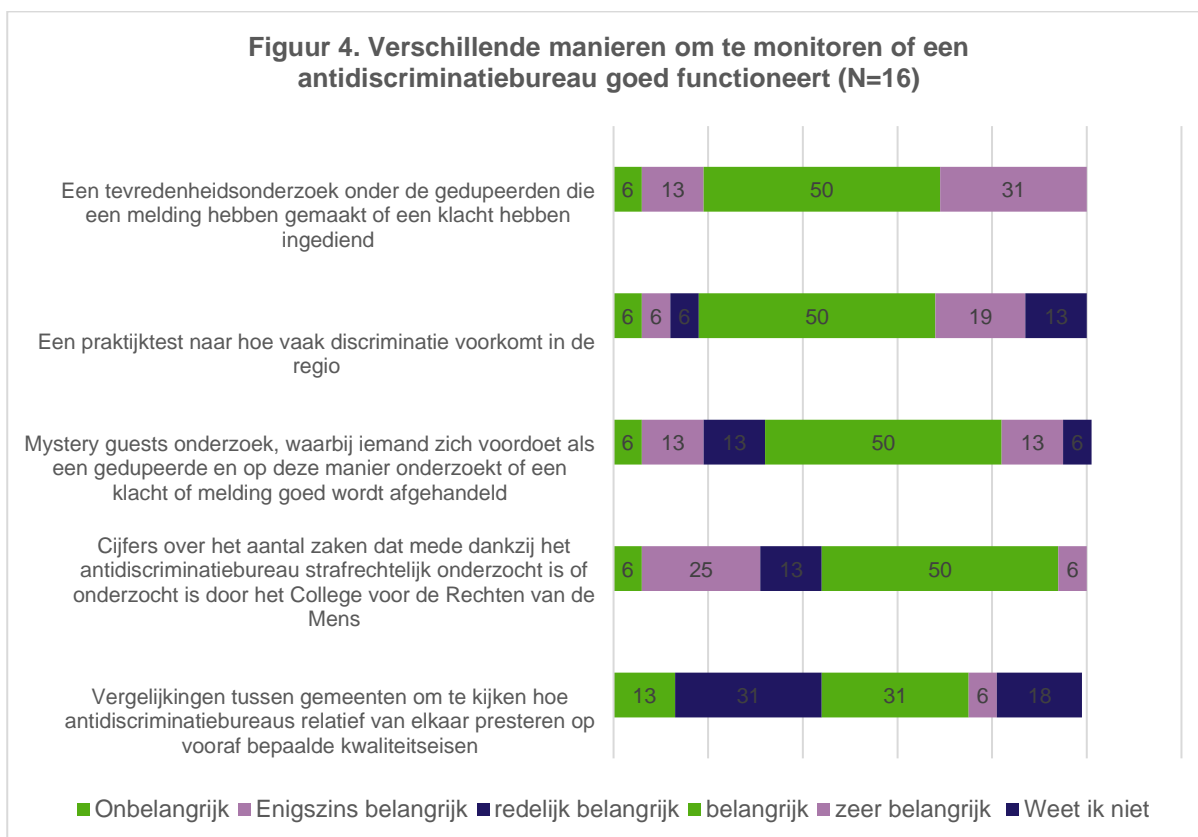
Note: percentage van N=16.

De experts zijn aanvullend in een open vraag gevraagd naar mogelijke andere manieren om de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren. Drie experts hebben deze vraag ingevuld. Dit leverde de volgende verbeterpunten op:

- kennis up to date houden;
- nieuwe kennis/ vaardigheden vergaren;
- toezicht op de Wga door het rijk/ provincies zodat iedere gemeente op dezelfde manier de Wga uitvoert.

Monitoring

Om de kwaliteit van een ADV te meten is monitoring belangrijk. Door monitoring wordt er ook meer zicht verkregen op hoe discriminatie zich manifesteert (figuur 4). Aan de experts is gevraagd welke vormen van monitoring zij (on)belangrijk vinden. Een tevredenheidsonderzoek wordt als belangrijkste gezien (81 procent vindt dit tenminste belangrijk). Vervolgens vinden de experts een praktijktest belangrijk, gevolgd door een mystery gest. onderzoek. Het onbelangrijkste bij de monitoring vinden de experts een vergelijking maken tussen gemeenten om te kijken hoe de ADV's presteren ten opzichte van elkaar. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat monitoring belangrijk wordt gevonden. Waarbij er een duidelijke voorkeur uitgaat naar tevredenheidsonderzoek en praktijktesten.



*percentage van N.

Kwaliteitseisen

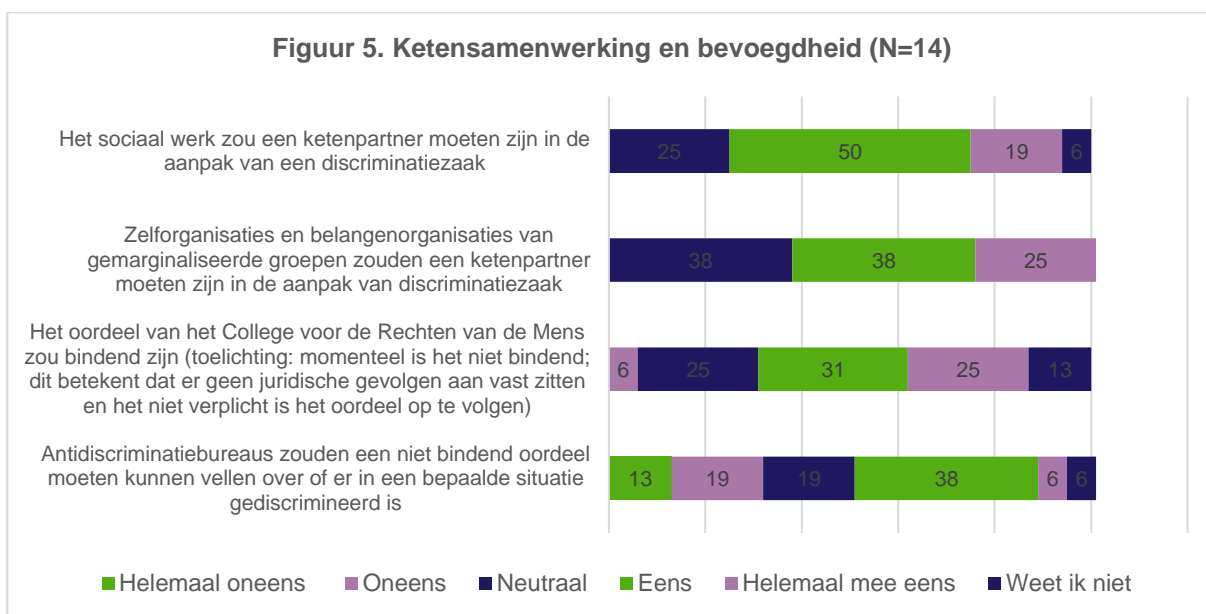
Er is ook gevraagd of de uiterste consequentie moet zijn als een ADV niet aan de kwaliteitseisen voldoet dat er een andere uitvoerder moet worden gezocht. Hier hebben 14 experts antwoord gegeven en 62 procent hiervan is het hiermee eens, 31 procent is het er noch mee eens noch mee oneens en 6 procent is het hier helemaal mee oneens. Zeven experts hebben hierbij nog een toelichting gegeven. Hieruit kwamen de volgende punten:

- Eerst een kans geven om te verbeteren. Stopzetten is onwenselijk omdat dit ruimte kan bieden voor de gemeente om een onwelgevallige uitvoerder te snel weg te bonjournen. Wel verplichte scho-ling/ verbeterplan.
- Pas op dat gemeenten niet bij niet-gecertificeerde voorziening aan te sluiten of deze zelf oprichten.
- Een andere manier om toezicht op de kwaliteit te houden is door toezicht van een inspectie of een op te richten keurmerk.
- Verplichte scholing zou een goede toevoeging zijn.

Ketensamenwerking en bevoegdheid

De ketensamenwerking en bevoegdheid is ook verder verkend (figuur 5). Er zijn verschillende ketenpartners aan de experts voorgelegd met de vraag in hoeverre zij voor hen een rol zien in de ketensamenwerking. Ook is gevraagd naar de bevoegdheid van de ADV en het CRM.

Het sociaal werk wordt gezien als een duidelijke ketenpartner, net als zelforganisaties en belangenorganisaties van gemarginaliseerde groepen. Als er gevraagd wordt naar het wel of niet vellen van een bindend oordeel zien we telkens een verdeeldheid onder de experts. Dit geldt zowel voor het vellen van een bindend oordeel door het CRM als door een ADV. Onder de experts heerst er voornamelijk verdeeldheid over of een ADV een niet bindend oordeel moet kunnen vellen over of er in een bepaalde situatie gediscrimineerd is. Zie figuur 5 voor een volledig overzicht.

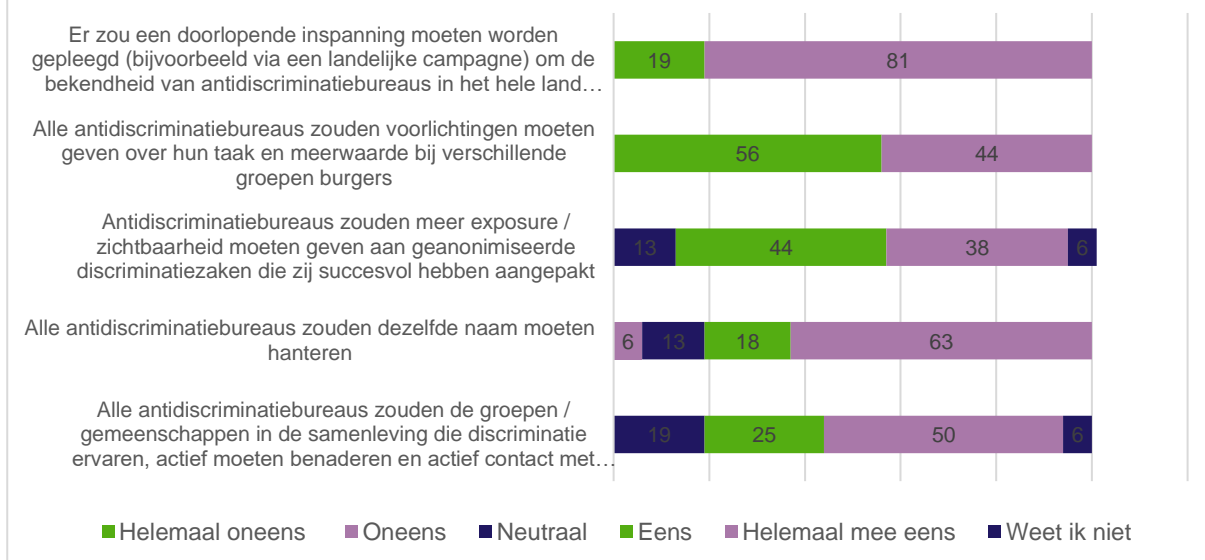


*percentage van N.

Herkenbaarheid, zichtbaarheid, vindbaarheid en vertrouwen

Herkenbaarheid, zichtbaarheid, vindbaarheid en vertrouwen zijn belangrijk voor ADV's (figuur 6). De experts vinden dat hiervoor een doorlopende inspanning moet worden gedaan. Ook vinden zij dat elke ADV hierin een taak heeft om voorlichting te geven over hun meerwaarde aan verschillende groepen in de samenleving. 82 procent is het ten minste eens met de stelling dat een ADV succesvolle zaken zichtbaar moet maken. 81 procent vindt dat alle ADV's dezelfde naam zouden moeten dragen. De stelling dat alle ADV's groepen/gemeenschappen in de samenleving die discriminatie ervaren actief moeten benaderen en actief contact met hen moeten onderhouden krijgt steun van 75 procent van de experts.

Figuur 6. Herkenbaarheid, zichtbaarheid, vindbaarheid en vertrouwen (N=14)



*percentage van N.

Vier experts hadden nog andere ideeën om de vindbaar en herkenbaarheid van de ADV's te vergroten. Dit leverde de volgende punten op:

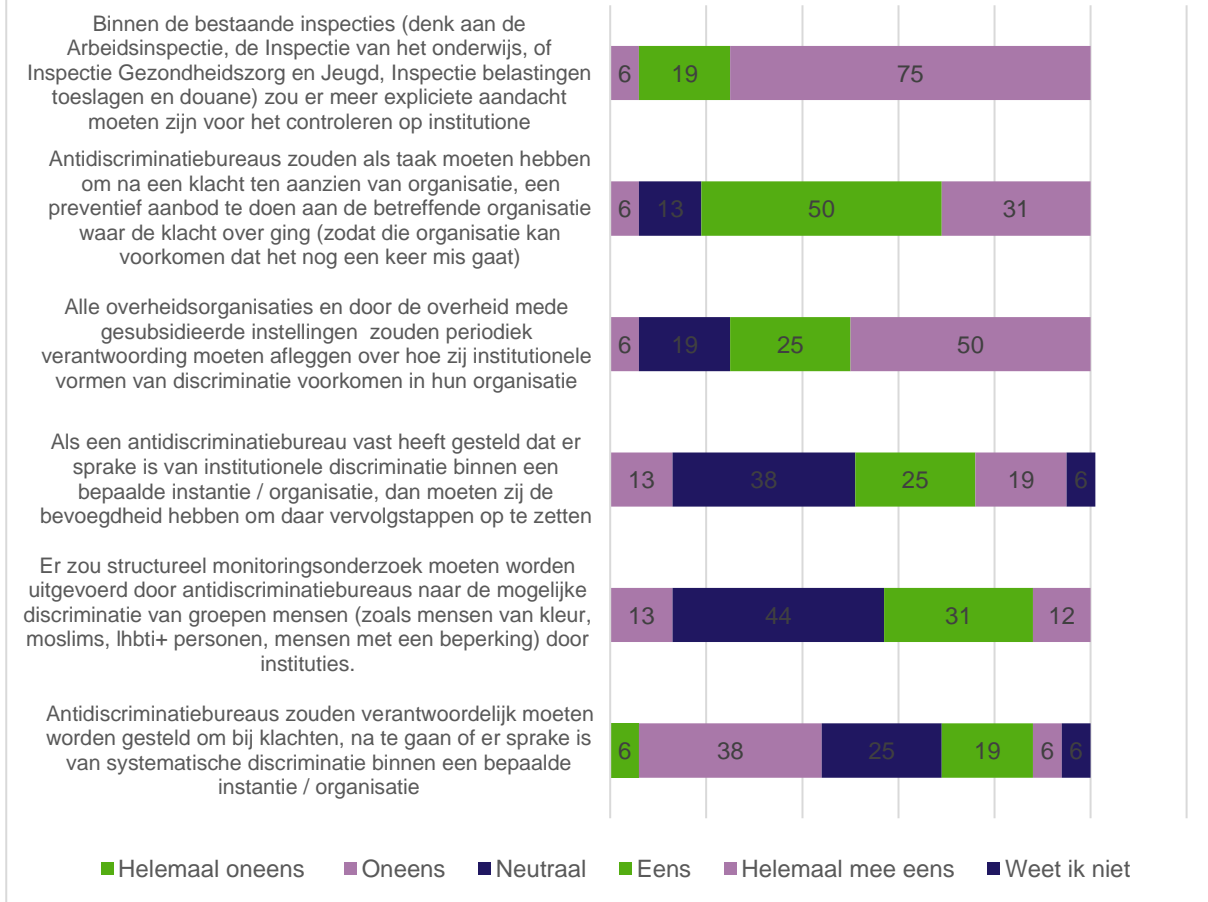
- spreekuren op locaties waar veel inwoners komen, we moeten meer naar de burger toe;
- sta bekend als expertisecentrum voor discriminatie;
- leg deze taak bij de landelijke vereniging;
- meer educatie.

Vertrouwen in een ADV is een ander belangrijk onderdeel om de meldingen te verhogen. De experts hebben verschillende ideeën hoe dit bereikt kan worden. Een ADV kan beter communiceren over wat zij wel en niet doen, hun personeelsbestand diverser maken en meer maatwerk leveren. Het melden van discriminatie moet meer genormaliseerd worden. Dit kan volgens de experts gedaan worden door sleutelfiguren in te zetten, media-aandacht te genereren voor het melden en activiteiten te ontwikkelen waar melders een actieve rol in spelen.

Institutionele vormen van discriminatie

De experts zijn ook gevraagd naar vormen van institutionele discriminatie. Hoe kan het ADV hier beter op inspelen? We hebben de experts een aantal stellingen voorgelegd (figuur 7). 16 experts hebben hier op gereageerd en de ruime meerderheid, 94 procent, vindt dat hier binnen bestaande inspecties meer aandacht voor moet komen. Daarnaast vindt 81 procent dat ADV's als taak moeten hebben om na een klacht ten aanzien van een organisatie een preventief aanbod moeten doen, om institutionele discriminatie in het vervolg te voorkomen. Ook is driekwart van de experts het er mee eens dat de overheid en gelieerde organisatie en de organisaties die zij subsidiëren verantwoordelijkheid moeten afleggen hoe zij institutionele discriminatie voorkomen. Meer bevoegdheid voor een ADV als zij institutionele discriminatie hebben vastgesteld zien de experts iets minder zitten. Evenals structureel monitoringsonderzoek door de ADV's naar discriminatie van groepen. Tot slot zijn de meeste experts het niet eens met dat ADV's verantwoordelijk moeten worden gesteld om bij klachten, na te gaan of er sprake is van systematische discriminatie.

Figuur 7. Institutionele vormen van discriminatie (N=16)



Andere zaken

Aan het einde van de vragenlijst zijn een aantal aanvullende vragen voorgelegd aan de experts over wat er nog nodig is op een aantal thema's: gezondheid/ welzijn, empowerment van de gedupeerde en het gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerde.

Gezondheid/ welzijn

Vier experts hebben deze vragen ingevuld. De belangrijkste punten zijn:

- betere gespreksvaardigheden om verbittering te voorkomen;
- een rol voor de (specialistische sociale) zorg;
- ADV's moeten een rol spelen in het kenbaar maken van plekken waar mensen met validisme problemen ervaren in de openbare orde.

Empowerment van de gedupeerde

Over het versterken van de empowerment van de gedupeerde hebben vijf experts aanvullende inzichten geleverd. De belangrijkste punten zijn:

- Nazorgtraject in samenwerking met andere instanties zoals MW/Ggz/psychiatrie na voorval zou waardevol kunnen zijn.
- Ondersteuning en het organiseren van hulpmiddelen/ handvatten vanuit andere organisaties, instituties en zelforganisaties.

Gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerde

Ook voor het vergroten van de rechtvaardigheid van de gedupeerde hebben vijf experts aanvullende inzichten geleverd. Er kwamen twee belangrijke punten naar voren hieruit.

- Hier kunnen we winst behalen als de uitspraken van het CRM bindend worden.
- Duidelijker communiceren wat wel en niet kan. Bijvoorbeeld uitleg over wat strafbaar is en niet.

SAMENVATTING UITKOMSTEN HOOFDSTUK 2

De taken die de ADV's nu al hebben, zoals zichtbaar zijn en hulp bieden aan gedupeerden (wettelijk genoemd 'bijstaan'), zijn volgens de geraadpleegde experts de belangrijkste taken van een ADV. Maar er zijn ook andere taken die ADV's nu nog niet wettelijk gezien hebben (maar de grote ADV's wel al vaak doen zoals preventie en deelnemen aan een Regionaal Discriminatie Overleg) die altijd tot het takenpakket van een ADV zouden moeten behoren aldus de geraadpleegde experts. Daarnaast zijn er geheel nieuwe taken, zoals institutionele vormen van discriminatie aanpakken, die volgens de experts ook bij het takenpakket van de ADV's zouden moeten horen.

Als het gaat om een taak die de ADV wettelijk gezien niet heeft (maar in de praktijk vaak wel uitvoeren), dan springt met name **preventie** eruit. Wanneer de experts mogen kiezen waar de financiële middelen naartoe gaan dan zien zij dat dit voornamelijk naar de preventie van discriminatie moet gaan. Op het gebied van preventie gaat het dan volgens de experts allereerst om een uitvoerende taak, dus ADV's die zelf een preventieaanbod ontwikkelen. Ook willen de meeste experts dat een ADV de taak zou krijgen om een onafhankelijk onderzoek in te stellen om na te gaan of het type/de vorm van discriminatie die gemeld is voor de gedupeerde het risico heeft om vaker voor te komen. ADV's krijgen op deze manier dus een actievere rol; ze gaan niet alleen reageren als discriminatie voorkomt, maar voorkomen ook dat het (nog meer) voorkomt.

Een ADV wordt niet alleen minder reactief, maar ook meer een organisatie die **coördineert** en daarmee zorgt voor een goede ketensamenwerking in de aanpak van discriminatie. De ADV zou onder meer zicht kunnen houden op de verschillende taken in een discriminatiezaak die opgepakt moeten worden, ervoor zorgen dat de ketenpartners onderling afstemmen en ervoor zorgen dat iedere discriminatiezaak wordt opgepakt. Belangrijke ketenpartners zijn volgens de experts met name het sociaal werk en zelf- en belangenorganisaties van gemarginaliseerde groepen. In lijn met het belang dat wordt gehecht aan de samenwerking met **zelforganisaties** vinden de meeste experts dat er goed contact moet worden onderhouden met de gemeenschappen die gediscrimineerd worden.

Institutionele vormen van discriminatie tegengaan vinden de experts over het algemeen ook bij een ADV horen. Zo zou een ADV na een klacht ten aanzien van een organisatie een preventief aanbod moeten doen aan de betreffende organisatie waar de klacht over ging. **Preventie en klachtbehandeling worden dus veel meer aan elkaar gekoppeld** en zijn geen losstaande taken. Maar deze taak hoort volgens de experts

ook bij andere partners thuis. Zo zouden diverse inspecties hier beter op kunnen controleren. En de overheid en gelieerde organisatie en/ of de organisaties die zij subsidiëren zouden verantwoordelijkheid moeten afleggen over hoe zij institutionele discriminatie voorkomen.

Naast dat een ADV nieuwe taken op zich moet nemen, moeten daarnaast een aantal al bestaande taken (nog) beter worden uitgevoerd. Het gaat dan met name om de **herkenbaarheid en zichtbaarheid** verbeteren zodat zo veel mogelijk gedupeerden daadwerkelijk een melding van discriminatie maken. Ook **hulp bieden** aan gedupeerden kan beter. Zo vinden de meeste experts dat gedupeerden beschermd moeten worden tegen wraakacties als gevolg van het aanklaarten van discriminatie. Om te zorgen dat ADV's hun taken goed uitvoeren vinden de meeste experts **monitoring en kwaliteitseisen** erg belangrijk: de belangrijkste manier om dat te doen is volgens de experts om tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de gedupeerden of via praktijktesten.

Om dit te doen zijn verschillende **randvoorwaarden** nodig, zoals meer budget en minder regionale verschillen in taken en kwaliteit tussen de ADV's. Ook zou het budget dat gemeenten ontvangen voor de aanpak van discriminatie geoormerkt moeten zijn. Dat biedt mogelijk ook een oplossing voor de wens van de experts om de ADV financieel onafhankelijker te maken van de gemeente. Ook zou er meer expertise nodig zijn bij (een deel van) de ADV's: meer kennis over juridische mogelijkheden, meer kennis over effectieve aanpak van discriminatie en meer kennis en vaardigheden over hoe je (samen met ketenpartners) zorgt dat een gedupeerde zich weer veilig voelt na een antidiscriminatie-incident.

In een notendop zou een ADV meer proactief, meer coördinerend/sturend en meer zichtbaar moeten zijn volgens de experts. Hier zijn wel randvoorwaarden voor nodig, zoals meer budget en meer expertise. Ook zou klachtbehandeling en preventie meer aan elkaar gekoppeld moeten zijn, klachten kunnen leiden namelijk tot een preventieaanbod.

De **minste consensus** heerst over of en wie er een bindend oordeel moet geven of er sprake is van discriminatie en of er onafhankelijk onderzoek moet worden gedaan door een ADV. Een meerderheid vindt dat het CRM bindende oordelen moet geven, maar dit is wel een krappe meerderheid. Duidelijk is wel dat de ADV's deze taak in ieder geval niet moet krijgen. In lijn hiermee: in de eerste vragenlijst was ook weinig draagvlak voor sancties geven aan de dader door een ADV. Het strafrechtelijke deel van discriminatie moet dus niet bij een ADV belegd worden volgens de experts. Wel ziet een deel van de experts een rol voor de ADV's om aan te schuiven bij de ZSM-tafels. Het ADV kan hieraan deelnemen als het gesprek over discriminatie gaat. Maar lang niet alle experts zijn hiervan overtuigd. Wat de rol van een ADV is in de strafrechtelijke aanpak van discriminatie lijken de experts lastig te vinden.

HOOFDSTUK 3: RESULTATENFOCUSGROEPEN EN INTERVIEWS

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe gedupeerden van discriminatie denken over het melden van discriminatie en hoe het meldproces beter ingericht kan worden. Deze gedupeerden hebben we gesproken in focusgroepen en interviews. In totaal spraken we met 23 respondenten die op verschillende gronden zijn gediscrimineerd en daar wel/geen melding van hebben gemaakt bij een ADV of andere instantie. We beschrijven in dit hoofdstuk hoe deze gedupeerden het meldproces hebben ervaren en hoe het volgens hen beter kan. Verder beschrijven we waarom mensen geen melding hebben gemaakt en wat ervoor nodig is om dat in het vervolg wel te doen. Ook delen we in dit hoofdstuk of zij zich kunnen vinden in de ideeën van de experts over het meldproces (zie hoofdstuk 2) en wat zij hier nog aan willen toevoegen.

PARAGRAAF 1: DISCRIMINATIE-ERVARINGEN

De ervaringen van discriminatie onder de respondenten zijn erg divers. Dit komt mede omdat we interviews en focusgroepen hebben gehouden met verschillende discriminatiegronden als thema. De meeste ervaringen met discriminatie van de respondenten hadden betrekking op ervaren discriminatie binnen een institutie. Denk hierbij aan ontslagen worden vanwege het dragen van een hoofddoek, geen herkenning van je dyslexie op school of geen toegang hebben tot een gebouw. Een voorbeeld:

'Ik kwam daar binnen zonder hoofddoek. Toen ik daar eenmaal werkte, na een paar maanden geloof ik, besloot ik een hoofddoek te gaan dragen. Ik mocht mijn dag nog niet eens afmaken, ik moest naar huis. Ze vonden het niet passen bij mijn visitekaartje in mijn rol als receptioniste. Het was verder niet persoonlijk, maar zakelijk. Zo moest ik het ook zien.'

Focusgroep discriminatie op grond van religie, respondent 1

Hierop aansluitend: meerdere ervaringen gingen over discriminatie dat vastgeroest zit in systemen, zoals geen aanpassingen doen voor rolstoeltoegankelijkheid. Andere ervaringen met discriminatie onder de respondenten hadden te maken met interpersoonlijke communicatie, beledigende teksten van de buurvrouw wanneer bezoek langskomt dat een hoofddoek draagt, nagekeken en -geroepen worden omdat je als man hand in hand loopt met een andere man of de ruit van je raam die wordt ingegooid omdat je een regenboogvlag hebt opgehangen. Bijvoorbeeld:

*'Ik heb een buurvrouw die, iedere keer als ik in de tuin zit te barbecueën met vrienden of gewoon überhaupt met vrienden in de tuin zit, lelijk woorden over de schutting slingert. . [...] Dat is een inbreuk op mijn wooncomfort en het is ook nog eens discriminatie, want zij noemt maar iedere keer v**** Turk en v**** Marokkanen.'*

Respondent 5

De ervaringen van de respondenten hebben dus zowel betrekking op discriminatie in persoonlijke contacten als vanuit instituties.

De respondenten hebben vrijwel allemaal een hele reeks aan ervaringen met discriminatie en niet slechts één incident.

‘Ik ben mijn hele leven gediscrimineerd. Ik weet niet beter, ik ben er mee geboren. Begin jaren 90 heb ik het ontdekt. Ik leid een heel ander leven dan iemand zonder beperking. Ik leef een leven met een hindernis en discriminatie.’

Respondent 1

Discriminatie is dus iets wat veel respondenten doorlopend meemaken en hun leven daarmee ook sterk beïnvloedt.

‘Nee, veilig voel ik mij hier niet. Vanochtend zette ik mijn fiets hier voor de flat – ik woon in een appartementencomplex in het centrum - en ik dacht: ‘wanneer houdt het op dat ik gewoon ergens mijn fiets neerzet, en dat ik niet word aangevallen of zo?’. Dat heeft altijd wel gespeeld. Ook in mijn jeugd, dat je gewoon random in elkaar wordt getrapt of *whatever*. Omdat mensen vinden dat jij hier niet thuishoort of zo.’

Respondent 12

Veel van de respondenten noemen discriminatie-ervaringen uit hun jeugd. Discriminatie lijkt dus meer een levenslange ervaring dan iets wat zich beperkt tot enkele incidenten of iets wat eenmalig is.

1.1. Motivatie deelname

De motivatie om deel te nemen aan het onderzoek loopt erg uiteen onder de respondenten. Sommigen doen mee vanuit persoonlijke motivatie, omdat zij discriminatie hebben ervaren en daar persoonlijk last van hebben. Anderen willen verandering teweegbrengen voor de volgende generatie of zien dat er weinig veranderd is de afgelopen jaren en willen op deze manier verandering in gang zetten. Twee respondenten geven aan mee te doen omdat zij de discriminatie die zij ervaren, validisme, onderbelicht vinden.

PARAGRAAF 2: REDEN OM WEL MELDING TE DOEN

De meeste respondenten, zeventien in totaal, hebben melding gedaan door dit te laten weten aan de instantie waar de respondent de discriminatie heeft ervaren, zoals bij het schoolbestuur of bij de werkgever. Twaalf respondenten hebben melding gedaan bij een andere instantie waar discriminatie gemeld kan worden: drie bij een ADV, zes bij de politie, drie bij (uiteindelijk) het CRM en één persoon bij een alternatief meldpunt. Er zijn verschillende redenen waarom mensen een melding maken van ervaren discriminatie, bijvoorbeeld het zoeken naar steun of de wens voor consequenties voor de pleger. Er zijn een aantal redenen die opvallen en door meerdere respondenten onafhankelijk van elkaar worden genoemd. Deze beschrijven we hieronder.

2.1. De wens voor verandering in de eigen situatie

Meerdere respondenten maken een melding omdat de ervaren discriminatie zo problematisch is dat ze willen dat het acuut stopt, bijvoorbeeld omdat ze vrezen voor hun veiligheid. Hierbij kan het gaan om een incident, maar in sommige gevallen gaat het ook om aanhoudende discriminatie waarbij een bepaald moment de emmer doet overlopen, waarna melding wordt gemaakt.

'En op een gegeven moment, wat voor mij wel de druppel was, was dat ik een college gaf [als docent, red.] en daarbij maakte ik gebruik van een app, Kahoot. Daarmee kan je anoniem inloggen. Ik zou een quiz met de studenten oefenen en toen verscheen een heel discriminerend scheldwoord op het scherm. Op het grote scherm waar alle studenten dat konden zien. Ja, dat was voor mij wel de druppel die de emmer deed overlopen. Maar niet alleen voor mezelf, maar ook voor mijn studenten vond ik het heel erg.'

Respondent 7

Melden wordt ook vaak gedaan omdat men hoopt dat dit de situatie verandert. Bijvoorbeeld in de hoop dat de buurvrouw stopt met de racistische beledigingen of de hoop dat de werkgever de mogelijkheid gaat bieden om wel door te groeien binnen de organisatie. Verschillende respondenten geven aan dat ze op zoek zijn naar een instantie die kan helpen in het bemiddelen met de pleger. Rechtsgang is niet altijd het doel.

2.2. Gevoel van onrecht

Een andere reden die vaker voorkomt is dat mensen een gevoel van onrecht ervaren. Respondenten willen dat het stopt, zodat het in het vervolg niet meer gebeurt. Respondenten willen dus met hun melding bijdragen aan een betere samenleving.

'Ja, en ook voor anderen hoor, nog even los van mij inderdaad. Zodat je laat zien dat je hier samen een vuist tegen maakt. En zodat iedereen zich een stukje veiliger voelt. Dus niet alleen ik, ja.'

Respondent 7

Hierop aansluitend doen respondenten ook melding om discriminatie meer zichtbaar te maken. Melden is ook een manier om aan zichzelf en de omgeving te laten zien dat discriminatie niet geaccepteerd zou moeten worden. Ze willen bijvoorbeeld laten zien aan hun kinderen dat discriminatie niet geaccepteerd hoeft te worden.

'Als ik niks doe, wat voor signaal geef ik daar mee af aan mijn kinderen?'

Respondent 2

Ook heerst er bij verschillende respondenten een gevoel van onmacht. Ze willen zich graag gesteund voelen en door middel van hun melding discriminatie aanpakken.

PARAGRAAF 3: REDEN OM GEEN MELDING TE DOEN

De meeste respondenten melden niet al hun ervaringen met discriminatie. Hiervoor hebben zij verschillende redenen, zoals 'het voelt voor mensen gelijk als iets groots' of omdat mensen niet weten wat er met de

melding gaat gebeuren. Het proces na het doen van een melding bij een ADV is onduidelijk, zo geven verschillende respondenten aan. Eén respondent geeft ook aan geen melding te maken vanwege de versplintering van de meldpunten. Hieronder beschrijven we de redenen die het vaakst worden genoemd.

3.1. Geen nut

Meerdere respondenten geven aan dat het geen zin heeft om een melding te maken. Het lost het probleem niet op. Dus waarom zou je een melding maken? Het kost alleen maar energie en tijd, zo wordt gezegd. Dit weten ze uit eigen ervaring of hebben ze gehoord vanuit hun omgeving. Een van de respondenten die vaak discriminatie ervaart vanwege zijn beperking legt uit dat hij verschillende rechtszaken heeft bestudeerd waarin mensen met een beperking die een klacht indienden over discriminatie in het ongelijk werden gesteld:

“... maar wat kunnen ze dan doen voor mij? Zo'n school die mij afwijst, die zegt 'hij heeft de kwaliteiten niet'. Ten hoogste kan de school worden afgewezen op bepaalde vormfouten. Discriminatie op grond van een beperking is soms ook legaal, want eigenlijk eis je dat ze bepaalde voorzieningen aanpassen op je beperkingen. Dus ik vrees dat er niets aan gedaan kan worden”.

Focusgroep discriminatie op grond van beperking, respondent 1

Meer respondenten met een beperking hebben de indruk dat melding doen weinig zin heeft omdat de discriminatie van mensen met een beperking in veel gevallen door de overheid zelf wordt gedaan of wordt goedgekeurd. Ze hebben daardoor het idee dat het weinig zin heeft om hier melding van te maken. Meerdere respondenten geven daarnaast aan dat het melden van een discriminatie ervaring bij een ADV iets is voor de statistieken, er zit geen vervolg aan. Het is iets voor de boeken. Het levert niets op voor de melder:

“Weet je, dan kan ik nu ook nog bij een meldpunt discriminatie aankloppen? En dan? Want ja, zij kunnen geen strafrechtelijke vervolging gaan instellen. Om het heel oneerbiedig te zeggen: zij zitten daar de incidenten te turven. En dan krijg je te horen van 'goh ja, het is heel erg dat wat u is overkomen'. En dan beland je in de statistieken. En ja. Wat gebeurt er dan mee? Wat ja? Wat, wat heeft het voor toegevoegde waarde, dan vraag ik het, vraag ik me wel eens af.”

Respondent 6

Ook geeft een respondent aan dat wanneer een melding bij een ADV zover reikt dat het leidt tot een gesprek met de werkgever, dat dit vervolgens verder nergens toe leidt. Hierdoor heeft het doen van een melding geen effect en blijven de mensen die zich schuldig maken aan discriminatie vaak op hun plek zitten, zo wordt er gedacht en ervaren. Verschillende respondenten benoemen dat er weinig slagvaardigheid en daadkracht bij een ADV of bij een andere instantie is. Dit is voor hen de reden dat ze geen melding doen van hun ervaring(en) met discriminatie.

3.2. Emotionele prijs

Een andere reden om geen melding te maken is omdat het emotioneel veel kost: gedupeerden herbeleven de ervaringen bij het opschrijven of vertellen van de ervaring.

“Ik heb geen klacht ingediend, omdat elke keer dat ik ermee bezig was er naar van werd. Ik moest het de hele tijd ervaren en op papier zetten en dat was erg onprettig.”

Focusgroep discriminatie op grond van afkomst, respondent 4

Het doen van een melding levert dus veel stress en spanning op. Vaak is het een lang proces waarbij de melder niet weet wat er staat te gebeuren. Verschillende respondenten noemen ook dat het melden van discriminatie veel energie kost:

“Het is gewoon een hele grote stap. Je moet er echt energie voor hebben. En ik denk voor andere mensen die gediscrimineerd zijn, je moet heel hard vechten. Je moet hele tijd vechten om serieus genomen te worden.”

Respondent 8

Daar komt bij dat respondenten niet altijd steun ervaren vanuit hun omgeving wanneer ze melding willen gaan doen van discriminatie. Een respondent geeft aan geen melding te doen vanwege gebrek aan steun vanuit haar echtgenoot:

“Ik heb ook mijn man er een keer over verteld [de discriminatie ervaring], en die zei ja vervelend, maar dat gebeurt mij bijna dagelijks. Dat gebeurt al mijn hele leven, moeten we dat nou zo gaan benoemen, weet je. We zijn toch kinderen van gastarbeiders, moeten we dat dan wel willen. Dat versterkte mij zeker niet in het doen van de melding. Ik werd een beetje ontmoedigd door degene die me juist begrijpt. Omdat hij het al jaren meemaakt en ontmoedigd is en teleurgesteld is door het systeem. Ja wat voor een zin heeft het om de hele rompslomp in te gaan met als resultaat: niets.”

Focusgroep discriminatie op grond van religie, respondent 1

Een andere respondent vertelt dat ze van haar ouders geen steun kreeg toen ze discriminatie als kind ervaarde. Zij kreeg mee dat ze twee keer zo hard moest werken als een ander zonder migratieachtergrond en er mocht niet geklaagd worden over discriminatie. Een andere respondent vertelt dat zijn vrienden zich allemaal hopeloos voelen en het idee hebben ‘gewoon te moeten leren leven met discriminatie’. Hij is de enige die wel steeds melding doet maar zijn vrienden zien dat allemaal niet zitten.

3.3. Afhankelijkheid en bang voor consequenties

Dat het jouw woorden tegenover die van de dader zijn, sluit aan bij dat verschillende respondenten geen melding hebben willen maken van de ervaren discriminatie omdat het ging om een ongelijke situatie. Denk hierbij aan de relatie van leerling versus docent, werknemer versus werkgever, of burger versus overheidsinstituut:

“Maar ik heb daar eigenlijk vrij weinig mee gedaan, omdat ik zoiets had van ja... Zij is de lerares. Zij beoordeelt mij uiteindelijk.”

Respondent 5

Deze machtsverhouding leidt tot de meest gehoorde reden waarom respondenten geen melding maken: ze zijn bang voor repercussies. Mensen zijn bang hun eigen glazen in te gooien wanneer ze een melding maken. Denk hierbij aan naar de uitgang gedwongen worden door je werkgever of worden genegeerd op de werkvloer. Zo vertelde een van de respondenten in de focusgroep, over discriminatie op grond van

beperking, dat ze geen klacht kon indienen bij de gemeente wegens discriminatie omdat ze afhankelijk is van diezelfde gemeente:

“Ja, bijvoorbeeld als je een rolstoel aanvraagt bij de gemeente en je hebt daar een klacht over met betrekking tot discriminatie, dan zou het kunnen dat je nog langer moet wachten op je rolstoel bijvoorbeeld.”

Focusgroep discriminatie op grond van beperking, respondent 2

Ook ten aanzien van werkgevers heerst de angst dat melden consequenties heeft voor de gedupeerden:

“Ik vind het ook gewoon lastig omdat ik het idee heb als ik ergens meld, dat die case dan uiteindelijk bij mijn werkgever terecht komt. Dat ze dan meteen die link leggen.”

Respondent 9

Ook wordt genoemd dat je eigen reputatie wordt geschonden als je discriminatie gaat melden. Veel respondenten geven dus aan geen melding te maken van discriminatie omdat dit mogelijke negatieve gevolgen met zich meebrengt. Een van de respondenten vertelt:

“Omdat je bang bent dan zelf als het probleem te worden gezien. Ik merkte daarna trouwens wel dat nadat ik er wel een ding van had gemaakt, nou ja, een ding noem ik het. Maar ik had eigenlijk gewoon het probleem hardop aangekaart en benoemd. Dat inderdaad de situatie al gauw werd omgedraaid en dat ik een beetje als het probleem werd gezien. Dat is denk ik voor veel mensen een drempel [...] de sociale repercussies, maar ook wel de repercussies waar je als werknemer mee te maken krijgt.”

Respondent 7

De gedupeerde wordt veelal de dupe van het doen van een melding en de pleger wordt niks aangerekend, dit is de algemene gedachtegang en ervaring van de respondenten.

3.4. Niet zeker weten en lastig te bewijzen

Wat ook door veel respondenten wordt aangegeven is dat ze geen melding maken, omdat ze het lastig vinden te bepalen wat nou precies discriminatie is. In veel gevallen is het ‘verpakt’ of subtiel. Of gedupeerden zijn zo verbijsterd dat ze later pas later beseffen wat er precies is voorgevallen. Er wordt dus ook vaak niet gemeld omdat mensen niet goed weten of ze wel of niet gediscrimineerd zijn.

Als respondenten zelf wel zeker weten dat ze gediscrimineerd zijn, dan zijn ze bang dat anderen dit anders zien. Een respondent zegt hierover:

“Toen was ik er echt van overtuigd dat wanneer je een melding doet, dat je het echt zwart op wit moet hebben, dat je bewijs hebt [*van discriminatie*]. Daar kan het wel wat laagdrempeliger in, dat je daar heel helder in bent. Dat je ook als je een vermoeden hebt kan bellen en in gesprek kan gaan met iemand.”

Focusgroep discriminatie op grond van afkomst, respondent 3

Mensen melden dus ook niet omdat ze geen bewijs hebben en denken dat je zonder bewijs niet kan melden. Het loopt namelijk veelal uit op een welles/nietes discussie, zo vertelt een respondent. Discriminatie is veelal ook lastig te bewijzen. Dit weerhoudt mensen ervan om een melding te maken. Hierbij komt dat ervaringen met discriminatie zich lang niet altijd beperken tot één discriminatiegrond maar dat dit vaak wel wordt gevraagd om er melding van te kunnen doen, zo noemen enkele respondenten. Denk hierbij aan een moslima van kleur: de discriminatie-ervaring kan gaan over haar religie, huidskleur of vrouw zijn. Dit is niet altijd duidelijk.

3.5. Gebrek aan informatie

Verschillende respondenten benoemen hierbij ook dat zij als kind discriminatie hebben ervaren maar toen helemaal geen weet hadden van de mogelijkheid tot melding. Sommige respondenten horen zelfs voor het eerst van het ADV in de focusgroep of het interview:

“Ik heb nog nooit gehoord van een meldpunt bij de gemeenten in al die negen jaar dat ik hier woon.”
Focusgroep discriminatie op grond van afkomst, respondent 1

Enkele respondenten geven aan geen melding te maken van hun discriminatie ervaring, omdat degene die de klacht opneemt onbekend is met de ervaren discriminatie. Dit geldt vooral voor de discriminatiegrond validisme. Er heerst dan handelingsverlegenheid bij degene bij wie je een klacht indient. Maar het is voor de meeste respondenten met een beperking vaak ook niet bekend dat een ADV zich ook inzet voor deze discriminatiegrond. Het algemene beeld heerst dat een ADV zich voornamelijk inzet op discriminatie op basis van huidskleur, religie of seksuele oriëntatie. Een respondent vertelt dat ze een keer een folder in de bus kreeg van het antidiscriminatiebureau en daarvan onthouden heeft dat je daar enkel discriminatie op grond van afkomst of seksuele voorkeur kan melden en dat het ADV er niet voor haar is.

3.6. Niet persoonlijk

Enkele respondenten vertellen dat ze niet hebben gemeld of daar moeite mee hadden omdat ze het niet de persoon wilde aanrekenen die discrimineerde. Ze zien de persoon als onderdeel van een discriminerend systeem:

“Ik wil geen klacht indienen over mensen en dergelijke omdat er volgens mij veel dingen mis zijn in het systeem als geheel. Het gaat niet over een persoon.”
Respondent 14

Een andere respondent vertelt dat hij het de persoon zelf niet kwalijk neemt; die persoon voert enkel de regels uit en die regels zijn nu eenmaal discriminerend.

3.7. Gebrek aan vertrouwen

Verschillende respondenten melden dat ze geen vertrouwen hebben in een ADV. Sommige zien een ADV als een verlengstuk of onderdeel van de overheid. De klacht met betrekking tot discriminatie gaat juist vaak over die overheid. Respondenten zien het vaak niet zitten om te melden bij – voor hun gevoel- diezelfde overheid.

“Dat de gemeente opdracht geeft aan nieuwe gebouwen, maar die gewoon niet toegankelijk zijn. Dat bedoel ik met de overheid die zegt A maar doen B. Ze keuren hun eigen vlees.”

Focusgroep discriminatie op grond van beperking, respondent 2

De overheid wordt sowieso weinig vertrouwt door de meeste respondenten.

“Hoe de overheid hier nu mee omgaat verergert het alleen maar. Belangrijk is het dat de overheid voldoet aan de afgesproken verdragen, maar ook gewoon gaat doen, zeg maar niet de hele tijd alleen zitten en praten. Doen in de praktijk.”

Respondent 8

Voor de respondenten is het dus een dilemma dat het juist de overheid is die volgens hen discrimineert en dat zij bij een – in hun ogen – overheidsinstelling hier een klacht over kunnen indienen. Ze hebben het gevoel dat een ADV niet onafhankelijk opereert en dienen daarom geen klacht in.

PARAGRAAF 4: ERVARINGEN MET MELDEN

Het doen van een melding kan bij verschillende instanties en op verschillende manieren. De respondenten hebben melding gemaakt bij: Meldpunt Discriminatie, College van de Rechten voor de Mens, bij de eigen werkgever: leidinggevende en/of vertrouwenspersoon, Meldpunt Islamofobie, de Politie, NOC*NSF, KNVB, de Ombudsman en ADV's. Hieronder beschrijven we de ervaringen die respondenten overeenkomstig hebben.

4.1. Verhaal gehoord maar niets opgelost

In feite hebben alle respondenten die een melding hebben gemaakt bij een instantie een negatieve ervaring. Hun probleem is niet opgelost. Er is niets veranderd in hun situatie door de melding, zo ervaren de respondenten. Een respondent vertelt over de melding die haar man deed bij een ADV en dat ze er niets meer van terug hoorde. Bij een andere respondent is de zaak wel degelijk opgepakt door de ADV maar veranderde er uiteindelijk niets voor de gedupeerde:

“Eigenlijk heb ik maar één keer gemeld. En ik merk dat er nou niks uitkomt. Ja, want de organisatie, de discriminatie medewerker die neemt dan contact op met het bedrijf of organisatie: de persoon die mij heeft gediscrimineerd. En ze ontkennen alles en op basis daarvan krijg je een welles nietes discussie en er wordt weer van ja ‘mevrouw is niet Nederlands, ze spreekt niet zo goed Nederlands, ze woont zelf niet lang in Nederland, ze krijgt bepaalde dingen niet mee, maar was niet onze bedoeling geweest of dergelijke’. Dus, het heeft geen zin”.

Respondent 11

Een van de respondenten trekt de vergelijking met slachtofferhulp:

“Ja laagdrempelig en toegankelijk zijn ze, maar ze doen niks. Kijk naar slachtofferhulp: daar word je geholpen. Bij een ADV niet. De nazorg is nul.”

Focusgroep discriminatie op grond van afkomst. Respondent 5

Een van de respondenten geeft aan erg tevreden te zijn met het vervolg van de melding en het resultaat dat er mee bereikt is. Deze melding was gedaan bij het CRM. Het CRM heeft contact gezocht met de pleger, die heeft diens verantwoordelijkheid gepakt en de situatie veranderd.

Niet alleen bij ADV's maar ook bij andere meldpunten missen de respondenten actie. Ook missen respondenten dat ze als melder veelal niet op de hoogte worden gehouden van het proces, het vaak erg lang duurt. Het duurt soms zelfs zo lang dat de melder er zelf achteraan is gegaan. Of ze worden voor hun gevoel van het kastje naar de muur gestuurd. Wel vonden sommige respondenten het fijn dat bij meldpunten hun verhaal werd aangehoord. Van hen zijn de meesten positief:

“Door Bureau discriminatiezaken, ja ja, die waren echt heel, heel erg goed. Alleen het feit dat iemand zo uitgebreid de moeite neemt om naar je te luisteren”.

Respondent 3

Maar dat geldt niet voor alle respondenten. Een respondent vertelde bijvoorbeeld dat hij de empathie miste vanuit de ADV.

4.2. Negatieve ervaringen bij de politie

Negen respondenten hebben melding gedaan bij de politie. Wanneer de respondenten een melding hebben gedaan van hun discriminatie-ervaring is dit voornamelijk gedaan bij de politie. Dit wordt door iedereen als iets negatiefs ervaren. Een respondent vertelt dat hij de politie heeft gebeld nadat de ruit van zijn raam is vernield. Hij durft zijn huis niet uit omdat hij niet weet of de daders binnen in zijn huis zijn. Hij hoopt dus dat de politie komt, maar die komt niet:

“Dus ik heb de politie meteen gebeld. Maar dat ging zo slecht. Het ging puur over administratie werk, puur over de vergoeding voor de kosten van de verzekering van de raam. Ik wist het niet, wat moet ik doen? Moet ik nu naar binnen of niet? [...] Ik was gewoon bang”.

Focusgroep discriminatie op grond van seksuele voorkeur en genderidentiteit, respondent 1

Bij aankomst bij de politie wordt namelijk veelvuldig afgeraden om een melding te doen en degene met een discriminatie ervaring wordt niet serieus genomen. Ook vertellen respondenten ervaringen waarbij zij als gedupeerde zelf de schuld krijgen of dat de politie aangeeft dat het ‘hoort bij de risico’s’.

4.3. Toegankelijkheid

Verschillende respondenten ervaren het als onprettig dat er een specifieke manier is waarop er melding moet worden gedaan: bijvoorbeeld alleen telefonisch of juist schriftelijk. Zo ervaaarde een van de respondenten het als drempel om een melding te maken omdat het via een telefonisch gesprek moest. Deze respondent had het graag via een chatfunctie gezien. Dit komt overeen met een andere respondent die graag ziet dat het melden informeel kan gebeuren. Nu komen er vaak administratieve verplichtingen bij, wat sommige mensen ervan kan weerhouden om een melding te maken. Een van de respondenten vertelt dat hij zijn verhaal op papier moest zetten bij het antidiscriminatiebureau. Vanwege zijn dyslexie vindt hij dat erg moeilijk. Het was echter de enige mogelijkheid om zijn verhaal te doen.

“Zo'n meldpunt moet ook letterlijk toegankelijker worden. De taal op de website moet simpeler. Ja, we hadden het net over dyslexie, er zit bijvoorbeeld ook geen voorleesknoop. Je kunt niet tegen mensen zeggen 'ja, stuur me alles in een e mail naar mij'. Dat werkt niet zo. Want ik heb dyslexie en hoe moet ik dat is allemaal schrijven? En wat als ik geen Nederlands ken? Wat doe je met al die mensen? Ik ben student en ik vind het lastig om dit te doen. Vanwege mijn dyslexie. Ik zou het niet doen en het zou mij niet verbazen als veel andere mensen het niet doen. Als Nederlands niet je moedertaal is... Die kiezen van ja boeien, ik ga het niet doen”.

Focusgroep LHBT, respondent 1

Deze respondent heeft veel gewerkt met mensen die Nederlands als tweede taal hebben en verwachten dat een van de redenen is waarom er weinig meldingen worden gedaan. Een andere respondent geeft aan dat het wat haar betreft wenselijk zou zijn om niet heel de stad door te moeten om naar een meldpunt te gaan, maar dat melden dichtbij mogelijk zou moeten zijn.

PARAGRAAF 5: VERBETERING MELDPROCES

Respondenten hebben veel ideeën over hoe het meldproces beter kan. Zo wordt er genoemd dat het volgens meerdere respondenten belangrijk is dat een ADV onafhankelijk is en dat medewerkers geen belangen hebben bij andere organisaties. En volgens verschillende respondenten is het belangrijk dat ADV door heel Nederland hetzelfde is georganiseerd: er mogen geen regionale verschillen zijn tussen het melden van een discriminatie ervaring bij de ene ADV en bij de andere ADV. Hieronder noemen we de andere belangrijke verbeterpunten die de respondenten noemen.

5.1. Meldingen die voor verandering zorgen

Het gros van de respondenten geeft aan dat het belangrijk is dat een ADV ook echt verandering teweeg kan brengen. Een van de respondenten noemt dit “slagkracht” en een andere “een actiegerichte aanpak”:

“Maar ook echt concreet waarin ze iemand kunnen helpen. Het moet ook heel duidelijk zijn bij wat voor een problemen zo'n bureau de helpende hand kan bieden”.

Focusgroep beperking, respondent 1

“Maar vooral een actiegerichte aanpak, denk ik. Dat was voor mij echt enorm waardevol geweest. Er waren genoeg plekken waar ik een luisterend oor zeg maar kon krijgen. Maar ja daar had ik zelf gewoon weinig aan, want ik wilde gewoon zo graag dat er actie werd ondernomen”.

Respondent 7

Er worden verschillende opties genoemd van wat een ADV concreet kan doen: het aanspreken van de pleger, bemiddelen met de pleger of gewoon een gesprek organiseren met de pleger komen allemaal langs. Het hoeft dus niet per se strafrechtelijk te zijn. Zo zegt een van de respondenten:

“Maar de slachtoffers die moeten ook ja nogmaals, die moeten het gevoel krijgen dat ze gehoord worden en dat er acties zijn ondernomen. En dat moeten dan ook acties zijn die recht doen aan de gekwetstheid die zij hebben ervaren. En dat hoeft niet per se in strafrechtelijke vorm. Echt niet.

Maar wel dat kan, dat kan ook doordat iemand bijvoorbeeld op de werkvloer wel eventjes een goed gesprek voor zijn kiezen krijgt. En dat die dan niet alleen maar een goed gesprek krijgt, maar dat die dan ook gewoon eventjes weet van 'nou ja, goed, vanaf nu word je in de gaten gehouden'".

Respondent 6

Wanneer er een melding wordt gemaakt dan zou daar opvolging aan moeten worden gegeven, zo denken de respondenten. Het moet dus daadwerkelijk zin hebben om een melding te maken en er moeten consequenties aan verbonden zitten voor degene tegen wie ze een melding maken. Een antidiscriminatiebureau moet dus aantonen dat melding maken zin heeft en dat het dus effect heeft. Hierbij kan op een creatieve manier gecommuniceerd worden wat het resultaat is van het doen van een melding. Een van de respondenten zegt hierover:

"Het meldpunt discriminatie kan bijvoorbeeld ook echt soort van succesverhalen delen met mensen op de website of in de vorm van een blog dat dat ze ook wel laten zien van hé, 'we doen echt dingen en we volgen het echt op en we luisteren echt naar mensen' in plaats van alleen maar zeggen, 'ja we zijn er voor je kom als je een klacht hebt'. Maar dat ik aan de buitenkant niet kan zien dat er ook echt iets mee wordt gedaan, want je bent gewoon super wantrouwig. Zeker als je jarenlang slachtoffer bent".

Respondent 12

Belangrijk hierbij is dat een brede doelgroep bereikt kan worden, vinden de respondenten.

5.2. Laagdrempelig

Het bereiken van een brede doelgroep kan bereikt worden door proactief contact te zoeken met de gemarginaliseerde gemeenschappen, zo denken verschillende respondenten. Een ADV zou outreachend te werken kunnen gaan om groepen mensen te bereiken die veelvuldig te maken krijgen met discriminatie, zo wordt gedacht. Dit zorgt ook voor meer naamsbekendheid van een ADV, mensen weten dan beter waar ze terecht kunnen wanneer ze een ervaring hebben met discriminatie. Door proactief te opereren als ADV kan je ook de verantwoordelijkheid van het doen van een melding wegnemen bij de gedupeerde, zo noemen verschillende respondenten.

Andere ideeën die worden genoemd om de bekendheid van het Antidiscriminatiebureau te vergroten is een landelijke campagne. Ook de vindbaarheid op internet moet verbeterd worden vinden verschillende respondenten.

"Ik heb even een vraag hier, het ADV. Ik heb daarvan voor het eerst gehoord en ik ben wel iemand die heel handig is met Google en met search terms. En hoe ga je om met discriminatie, waar moet je dat melden? En ik heb eigenlijk nog nooit in geen enkele search operatie, ook bij de gemeente, nooit het ADV gezien en ik werk al wel al twee jaar in de gemeente, dus ik ben echt benieuwd wie daar bij ons in de gemeente [*mee bezig is*], want ik ben heel sociaal. Ik ken bijna van alle afdelingen."

Respondent 6

Verschillende respondenten geven als aandachtspunt mee dat het niet alleen gaat om duidelijk maken waar je kan melden, maar ook om te vertellen wat discriminatie is. Een van de respondenten vertelt bijvoorbeeld dat hij vermoedt dat mensen vaak niet door hebben dat ze gediscrimineerd worden. De laagdrempeligheid

zit er ook in dat mensen een melding kunnen maken van ervaren discriminatie wanneer zij een vermoeden hiervan hebben. Dit sluit aan bij het punt dat mensen niet altijd weten of het daadwerkelijk gaat om discriminatie, maar het wel zo ervaren.

5.3. Ondersteuning

Wanneer er een papieren of digitale melding gemaakt moet worden, vinden verschillende respondenten het wenselijk dat er ondersteuning wordt aangeboden in dit proces.

“En ik zag vooral heel veel trans vrouwen die inderdaad geen aangifte hadden gedaan om veiligheidsredenen. Ik denk dat het goed is als iedereen- en dat maakt me niet uit vanuit welke instantie of wat dan ook- de mogelijkheid krijgt om in ieder geval ergens een soort buddy te vinden nog voor het meldproces. Zodat je je angsten met iemand kunt bespreken en dat je op een gegeven moment met iemand samen dat meldproces in kunt gaan. Iemand die er voor jou is, die vertrouwelijk met wat je vertelt omgaat, maar die met je meedenkt en zorg dat je dus niet overal alleen heen gaat. Er zijn te veel met name trans vrouwen die zitten echt in de grootste gevarezone. Er zijn er te veel die er min of meer alleen voor staan. Dus ik denk dat dat een goede zou zijn.”

Respondent 3

Het gaat dus dan niet over melden bij een ADV maar ook juist over het melden bij instanties of de politie. Dat is vaak een zwaar proces voor de melder, maar ook qua leveren van bewijslast kan een ADV een grotere rol spelen, zo denken verschillende respondenten. Deze ondersteuning willen de respondenten ook bij het confronteren of bemiddelen met de pleger.

5.4. Nazorg

Meerdere respondenten zien ook graag dat de instantie waarbij ze een melding maken, aanbevelingen doen voor nazorg. De ervaring met discriminatie kan veel doen met de gedupeerde en hulp is vaak gewenst, zo is veelal de ervaring van de respondenten:

“Misschien maatschappelijk werk of sociale werk diensten, maar ook gewoon dat er een soort van plek is waar mensen gewoon terecht kunnen waar ze kunnen praten over dit onderwerp. Ik denk dat dat een hele laagdrempelige manier is van dingen verwerken voor iemand zonder dat er echt per se een psycholoog of zo te pas komt wat ook al niet makkelijk is met de wachtrijen die er nu zijn.”

Respondent 12

Een andere respondent doet de suggestie dat antidiscriminatiebureaus mensen in contact met elkaar kunnen brengen die dezelfde vorm van discriminatie hebben ervaren; een soort steun/support groepen voor gedupeerden van discriminatie. Verschillende respondenten zoeken dus eigenlijk meer ondersteuning voor het omgaan met het levenslang gediscrimineerd worden en ervaringsdeskundigheid wordt hier vaak wenselijk bij geacht.

5.5. Informatie over het proces

Wat meerdere respondenten ook belangrijk vinden is dat de melder op de hoogte wordt gehouden van het proces van de melding. Welke acties zijn ondernomen en welke acties volgen er nog? Het doen van een

melding en het proces daarna kan lang duren. De melder vindt het hierbij belangrijk dat ze weet hebben van de stand van zaken.

“Toen zei die klachtbehandelaar ik ga ermee aan de slag, en nu twee à drie maanden later heb ik er niets van gehoord. Ik heb hem twee weken geleden gemaïld met de vraag naar de stand van zaken, nog steeds geen reactie.”

Respondent 1

Ook als er uiteindelijk niks wordt gedaan met de melding is het prettig voor de melder hier terugkoppeling op te krijgen. Zo zegt een van de respondenten:

“Laat zien van nou, we gaan daar echt iets mee doen en we gaan onderzoek doen. Of ja, waar hebben, maar niet dat je het gevoel geeft van oh ja, nou, we schrijven het ergens op en we bellen wel een keer en maar eigenlijk liever niet want we geloven je niet.”

Respondent 12

Hierbij geven enkele respondenten aan dat een protocol/procedure vanuit de ADV een rol kan spelen. Dus dat duidelijk is wat het proces is van het doen van een melding en het verloop van dat proces.

5.6. Eisen aan de klachtbehandelaar

Melders willen ook het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen door de instantie waar ze een melding maken. “Dus luister naar het verhaal en oordeel daar niet op”, zo zegt een van de respondenten. Meerdere respondenten geven ook aan zich graag te herkennen in de klachtbehandelaar. Ze willen graag voelen dat de klachtbehandelaar weet waar ze het over hebben. Verschillende respondenten geven hierbij aan dat ze graag ervaringsdeskundigheid zien bij de instanties waar ze een melding maken:

“Denk dat dat ook wel een rol speelt, maar bijvoorbeeld ik weet dat hier allemaal hele klassieke witte boeren vrouwtjes zijn die bij het meldpunt werken dan denk ik ja, sorry, maar wat weet jij nou van dat onderwerp? Ja, je kan er wel een boekje over hebben gelezen, maar je hebt geen idee wat mensen meemaken. En als zo'n persoon inderdaad zegt van nou, misschien is jouw ervaring, dan denk ik, ja oké, dan sla je de plank totaal mis.

Respondent 12

Een respondent geeft ook aan dat er geen willekeur mag zitten bij de klachtbehandelaars. Dus dat de klachtbehandelaar integer en bekwaam is. Ook wordt benadrukt dat een klachtbehandelaar onafhankelijk moet zijn en geen belangen mag hebben in andere organisaties, zoals een van de respondenten wel eens heeft meegemaakt.

Tot slot voegen de respondenten ook nog toe dat zij zich graag willen kunnen herkennen in de klachtbehandelaars. Ervaringsdeskundigheid bij klachtbehandelaars wordt erg gewaardeerd. Dit kwam niet zo zeer naar voren uit de Delphi-studie met experts maar vinden gedupeerden juist wél belangrijk.

PARAGRAAF 6: VOORSTEL NIEUW MELDPROCES

In feite zijn alle respondenten het eens met het voorgestelde nieuwe meldproces. Zo benadrukken verschillende respondenten het belang van preventie en vooral scholen worden hierbij veel genoemd als partij die een mogelijk rol hierin kunnen spelen.

“De basisscholen afgaan. Zorgen dat het gemeengoed wordt dat iedereen anders is. Voor alle minderheden”.

Respondent 8

In het kader van preventie komen enkele respondenten met het idee van een keurmerk: organisaties of individuen krijgen een keurmerk van het antidiscriminatiebureau als zij goed werk maken van de aanpak van discriminatie, of krijgen een aantekening wanneer zij zich schuldig maken aan discriminatie:

“Nou ja, niet per se een keurmerk, maar iets van een stempel waarmee de organisaties ook laten zien van kijk, wij werken samen met de antidiscriminatievoorziening. Dus als jij melding maakt [van discriminatie in onze organisatie], dan nemen wij dat ook serieus. Ik denk dat de drempel echt verlaagd zou worden.”

Respondent 7

Een ander punt dat veel naar boven komt is dat ze daar graag aan willen toevoegen dat ze het belangrijk vinden dat de melder op de hoogte wordt gehouden van het proces van de melding. Dit wordt niet genoemd door de experts.

Waar de experts niet zeker weten of er een bindend oordeel moeten komen, weten de gedupeerden in ieder geval wel zeker dat ze vinden dat er consequenties moeten zijn voor een pleger. Dat hoeft niet altijd een straf te zijn maar in ieder geval moet de pleger worden aangesproken, zo vinden de meeste respondenten:

“Er moeten echt consequenties zijn voor wat je doet. Het is niet oké dat je iets doet en het moet niet als enige zijn ‘sorry, het was niet mijn bedoeling’. Je moet weten, er zijn consequenties. Je mag het er niet mee eens zijn. Maar je mag mij niet als homo of joods of weet ik niet wat zo behandelen. Je moet accepteren dat ik besta”.

Focusgroep discriminatie op grond van seksuele voorkeur en genderidentiteit, respondent 1

“Ik ben wel heel erg voor, om vanuit de onafhankelijke instantie te benoemen dat een instantie/persoon gediscrimineerd heeft. Welk gevolg je daaraan moet verbinden, ja er moet een gevolg aan zitten.”

Focusgroep discriminatie op grond van afkomst, respondent 3

Een van de manieren om te zorgen voor consequenties voor de pleger die respondenten noemen is ‘naming and shaming’. Maar ook makkelijker gang en koppeling met aangifte doen bij de politie wordt genoemd.

SAMENVATTING UITKOMSTEN HOOFDSTUK 3

De respondenten vertellen zowel over ervaringen met discriminatie op institutioneel niveau als persoonlijk niveau. Vrijwel allemaal hebben ze een hele reeks aan ervaringen; discriminatie meemaken is niet zo zeer een incident maar meer een levenslange ervaring. Melding wordt dan ook vaak gedaan als voor de respondent een druppel de emmer doet overlopen; als deze weer opnieuw voor de zoveelste keer gediscrimineerd wordt of wanneer een ervaring zo ernstig is dat ze direct willen dat er iets verandert. Respondenten hopen door te melden dat de discriminatie stopgezet wordt. Of ze hopen met melden bij te dragen aan een grotere maatschappelijke verandering; aan een verandering gericht op meer rechtvaardigheid. Zeker ook met het oog op de volgende generaties. Ook is melden een manier om te laten zien aan zichzelf en/of de omgeving dat discriminatie niet geaccepteerd wordt.

De meeste respondenten melden echter niet en een van de belangrijkste redenen om dat niet te doen is de angst voor repercussies, zoals de angst om hun baan te verliezen of om geen rolstoel meer te krijgen via de Wmo van de gemeente als ze de discriminatie melden. En dat ze het gevoel hebben of ervaring hebben dat het doen van een melding geen zin heeft, dat er geen vervolg wordt gegeven aan het doen van een melding. Andere redenen zijn dat een melding te veel energie en emoties kost, omdat ze vrezen dat het lastig te bewijzen is of het zelf niet zeker weten, of omdat ze niet van het bestaan van een ADV wisten. Daarnaast moet de melder vaak de ervaring meerdere malen herbeleven, wat emotionele gevolgen kan hebben. De respondenten die wel hebben gemeld hebben vaak de goede ervaring dat hun verhaal wordt gehoord, maar het melden verandert weinig aan de situatie. Ook vinden de respondenten veelal dat ze slecht op de hoogte worden gehouden van wat er met hun melding gebeurt. Ook wordt het ADV ervaren als weinig toegankelijk. Zo heb je goede schrijf- en taalvaardigheden nodig om een melding te kunnen doen. Ook zien respondenten een ADV soms als verlengstuk van de overheid terwijl ze de overheid juist vaak ervaren als discriminerend. De respondenten zijn wel positiever over het ADV dan over de politie; daarmee hebben ze enkel negatieve ervaringen.

Om ADV's te verbeteren hebben de respondenten diverse tips: laat de ADV's zichzelf bekend maken in verschillende gemeenschappen, zorg voor nazorg of hulpverlening, geef informatie over het proces en maak gebruik van klachtbehandelaars in wie gedupeerden zich kunnen herkennen omdat zij weten wat de melder heeft doorgemaakt. Maar in het bijzonder willen gedupeerden dat ADV's hun situatie kunnen verbeteren en daadwerkelijk iets kunnen doen aan discriminatie. Dat is ook de belangrijkste toevoeging die de gedupeerden doen ten aanzien van de conclusies van de experts (de Delphi-studie): dat melden zorgt voor consequenties voor de pleger. Dat hoeft niet altijd in strafrechtelijke zin, maar wel zodat de pleger 'er iets van merkt'. Een bindend oordeel benoemen verschillende gedupeerden als een goed plan. Omdat gedupeerden ook erg bang zijn voor represailles vanuit de pleger, is het zorgen voor consequenties voor de pleger maar tegelijkertijd de bescherming van de gedupeerden een complexe maar belangrijke uitdaging voor de toekomst. Ook willen gedupeerden zich graag kunnen herkennen in klachtbehandelaars en vinden zij ervaringsdeskundigheid op een ADV erg belangrijk.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit onderzoek is onderzocht hoe het meldproces bij antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) op dusdanige wijze worden ingericht dat melden een duidelijke meerwaarde heeft voor de gedupeerde. We hebben dit onderzocht op drie manieren: Via een literatuuronderzoek: waarbij (wetenschappelijke) literatuur is onderzocht.

- Via een Delphi-studie: experts is gevraagd om antwoord te geven op een vragenlijst, gebaseerd op het literatuuronderzoek. We hebben in twee rondes een vragenlijst voorgelegd aan de experts. Na de tweede ronde was er consensus tussen de experts.
- Een kwalitatief onderzoek onder gedupeerden: hierbij hebben we 23 respondenten gesproken die discriminatie ervaringen hebben. In focusgroepen en individuele interviews hebben we besproken hoe zij denken dat het meldproces in elkaar zou moeten zitten.

De hoofdvraag is: *Hoe kan het meldproces bij antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) op dusdanige wijze worden ingericht dat melden een duidelijke meerwaarde heeft voor de gedupeerde?*

Dit onderzoek betreft dus geen evaluatieonderzoek naar het functioneren van de ADV's en het is ook geen reflectie op de huidige werkwijze van de ADV's. Dit onderzoek kijkt vooruit: het is de bedoeling kennis aan te leveren die een bijdrage kan leveren aan een (ver)nieuwe(nde) visie op de ADV's.

Hieronder geven we een samenvatting van de hoofdvraag en vervolgens de deelvragen op basis van deze drie onderzoekscomponenten.

Beantwoording hoofdvraag:

Hoe kan het meldproces bij antidiscriminatievoorzieningen (ADV's) op dusdanige wijze worden ingericht dat melden een duidelijke meerwaarde heeft voor de gedupeerde?

Een grote groep mensen ervaart hun leven lang discriminatie ('chronische discriminatie' aldus het SCP). Zij hebben er behoefte aan dat deze discriminatie stopt. Melden doen zij wanneer dat hulp oplevert die zorgt voor een wezenlijke verbetering voor henzelf of voor mensen in een vergelijkbare situatie. Idealiter spelen mensen die ervaring hebben met gediscrimineerd worden, dus ervaringsdeskundigen, een hoofdrol in het bieden van die hulp.

Voor gedupeerden is het melden en registreren vaak een bijzaak; dat melden en registreren kost hun vooral energie en stress (en uit eerder onderzoeken weten we dat dit de gezondheid kan schaden). Ze willen is dat er iets verandert en dat de discriminatie stopt/afneemt. Voor hen gaat het om een oplossing zoeken voor de onrechtvaardigheid die je leven belemmert. Dit is niet alleen voor henzelf maar ook voor anderen en zeker voor volgende generaties. Als het meldproces ingericht zou worden om tegemoet te komen aan mensen die (chronisch) gediscrimineerd worden dan zou een ADV een zeer slagkrachtige organisatie zijn die als missie heeft om discriminatie te stoppen en niet alleen om te registreren en bijstand te verlenen.

Het registreren van incidenten sluit vaak ook niet aan bij de beleving van veel groepen mensen die chronisch gediscrimineerd worden. Dit komt doordat discriminatie een dagelijkse ervaring is die niet terug te brengen

is tot slechts enkele incidenten. De nadruk vanuit ADV ligt nu vaak op 'heb je discriminatie ervaren? Kom het melden' maar vanuit de gedupeerden bekeken sluit dat lang niet altijd aan. Dit komt doordat zij bijna iedere dag te maken met discriminatie. Je kunt moeilijk iedere dag of iedere week een melding gaan maken. Wanneer het meldproces ingericht zou zijn vanuit de behoefte van de gedupeerde dan zou het meer een boodschap zijn als 'Kom bij ons want wij helpen de discriminatie die jij ervaart te verminderen en jouw positie en die van vele anderen, te verbeteren'.

In de situatie dat het meldproces ingericht zou zijn op de gedupeerden, dan zou een ADV zichtbaar zijn in verschillende gemeenschappen die chronisch discriminatie ervaren. De ADV zou op die manier bij vrijwel iedereen die te maken heeft chronische discriminatie bekend zijn. Het zou dan niet alleen een slagkrachtig ADV zijn maar ook een zichtbare ADV.

Om het meldproces volledig in te kunnen richten op de behoeften van gedupeerden, heeft de ADV middelen, bevoegdheid en expertise om ketenpartners nauw met elkaar te laten samenwerken en aan te sturen. Op deze manier zorgt dit ervoor dat er voor een gedupeerde een goede oplossing wordt gezocht; een oplossing die ervoor zorgt dat hun veiligheid wordt vergroot. Een van de belangrijkste redenen om nu niet te melden is de angst voor repercussies. Als een ADV zou kunnen helpen met een veilige situatie te creëren voor de gedupeerde zonder repercussies, zou de drempel om te melden een stuk lager worden. Ook zou het helpen als de gedupeerde goede hulp krijgt aangeboden, zoals contact met ervaringsdeskundigen (dit kan bijvoorbeeld via zelforganisaties en actiegroepen). Idealiter zou de melding ook bijdrage aan de investering van een ADV aan preventie van discriminatie in het bijzonder op institutioneel niveau. Preventie en meldingen zouden dus meer aan elkaar gekoppeld moeten worden; een melding moet bijdragen aan een beter preventieaanbod.

Als het meldproces ingericht is vanuit de behoefte van de gedupeerden, dan zou het niet vanzelfsprekend gericht zijn op het vast te stellen of er wel of niet gediscrimineerd is (met hoor en wederhoor) want gedupeerden vermoeden dat de meeste discriminatie niet te bewijzen is. Een onpartijdig oordeel vanuit een ADV is dus juist iets wat de drempel vaak verhoogt omdat gedupeerden niet zeker weten of het überhaupt discriminatie was. Veel discriminatie is immers 'verpakt' en lastiger te herkennen (zeker de zogeheten microagressies). En als mensen wel zeker weten dat het discriminatie was, dan twijfelen ze of het wel strafbaar is. Wanneer ze zeker weten dat het strafbaar was, dan vrezen ze dat niet te bewijzen is. Gedupeerden zijn dus lang niet altijd op zoek naar een onpartijdig oordeel, maar vaak zijn ze ook op zoek naar iemand die aan hun kant staat en voor hen opkomt. Nu wordt een ADV nog soms gezien als een verlengstuk van de overheid. Juist bij de overheid hebben gedupeerden veel ervaring met discriminatie. Een ADV moet nog duidelijker een onafhankelijke positie hebben.

Gedupeerden willen vaak dat een pleger wordt aangesproken. Het gaat herhaaldelijk niet om een straf maar wel dat de pleger 'er iets van merkt'. Uiteraard vraagt dat nog de nodige doordinking over hoe voldaan kan worden aan deze wens. Mensen kunnen natuurlijk niet 'stevig worden aangesproken' op discriminatie wanneer niet eerst is vastgesteld dat er sprake is van discriminatie. Aanbevolen wordt om daarom verder te onderzoeken of en hoe gedupeerden juist geholpen zijn met bemiddelingsgesprekken of andere gesprekken. Waarin niet zo zeer voorop staat of het wel of geen discriminatie was en de schuld van de pleger is vastgesteld, maar de verbetering van de situatie van de gedupeerde centraal staat. Omdat verschillende ADV's waarschijnlijk ervaring hebben hiermee, ligt het voor de hand om te onderzoeken hoe zowel gedupeerden als plegers dit traject hebben ervaren en of dit daadwerkelijk de situatie van de gedupeerde heeft verbeterd.

Opvallend is dat de wens tot een geheel ander ADV met name voortkomt uit de gesprekken die zijn gevoerd met gedupeerden. Zij schetsen samen een vrij ander en nieuw plaatje van een ADV; een ADV die tegemoetkomt aan de empowerment, gezondheid, veiligheid en gevoelens van rechtvaardigheid van het slachtoffer. Vanuit de experts komen minder aanknopingspunten voor een nieuwe visie op het ADV maar zij blijven in hun antwoorden dicht bij de huidige situatie. Waarin weinig vernieuwing is. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de experts vaak onderdeel zijn van het huidige stelsel. Zij werken bijvoorbeeld bij een ADV of andere instantie waar je een melding kan maken. Het is mogelijk moeilijk om een *out of the box* visie op het meldproces te geven wanneer je er zelf onderdeel van bent. De gedupeerden daarentegen kijken met geheel frisse blik naar het meldproces en wanneer hun antwoorden gezamenlijk worden geanalyseerd komt hier een geheel nieuwe visie op het meldproces uitgerold.

Vraag 1: Hoe ziet het huidige meldproces bij de ADV's en de huidige infrastructuur van het meldproces eruit?

In Nederland is er een breed scala van antidiscriminatiewetgeving. Voor het lokale beleid is vooral de Wga van belang. Die stelt dat iedere gemeente ervoor zorgt dat gedupeerden melding kunnen doen van discriminatie en dat zij bijstand (hulp) krijgen. Hoe de ADV ingericht is, is per gemeente verschillend. Sommige ADV's zijn bijvoorbeeld zelfstandig, anderen zijn onderdeel van een andere organisatie, zoals een welzijnsorganisatie en sommige zijn lokaal en andere regionaal. In iedere gemeente is de ADV financieel afhankelijk van de gemeente. De financiering van de ADV's gaat via een jaarlijks wisselend richtbedrag van het Gemeentefonds. Dit betekent dat de financiering van een ADV afhangt van de mate waarin de gemeente het noodzakelijk vindt om discriminatie aan te pakken.

Als een gedupeerde discriminatie komt melden dan luistert een klachtbehandelaar naar het verhaal van die persoon en gaat na of die persoon meer wil dan alleen melden. Door bijvoorbeeld een oordeel te vellen vanuit de ADV of het discriminatie is door middel van 'hoor en wederhoor' met de beschuldigde partij. Onbekend is hoe vaak dit proces wordt gestart, of de discriminatie wordt vastgesteld, of de pleger het gedrag aanpast etc. Bekend is wel het aantal klachten en meldingen (in 2021 ontvingen de ADV's bijna 7000 klachten), maar niet wat er met die meldingen en klachten gebeurt.

Behalve bij een ADV kan er ook een melding worden gemaakt bij de politie (die ook tot strafvervolging kan overgaan), het bij College van de Rechten van de Mens (die een niet bindend oordeel kunnen geven), bij de Ombudsman en Kinderombudsman. Het SCP spreekt dan van registratieinstanties. Slechts een klein deel van de discriminatie ervaringen komt terecht bij een registratie-instantie (3% aldus het SCP). Vaker wordt gemeld bij de instantie waar de discriminatie heeft plaats gevonden. Dat hebben we ook gezien in de focusgroepen en interviews die we hebben afgenomen. De meeste respondenten melden niet bij een 'registratie-instantie', maar bij de instantie waar de klacht over gaat. Daarnaast wordt het soms gemeld bij alternatieve meldpunten en bij de politie. Over de ervaring van het melden of aangifte doen van discriminatie bij de politie zijn vrijwel alle respondenten ontevreden.

Vraag 2: Wat zijn beweegredenen voor gedupeerden om wel of niet te melden?

Het ontbreekt aan een structureel onderzoek per ADV onder de melders. Er is dus geen inzicht per ADV waarom mensen melden en hoe ze dat hebben ervaren. Wat wel bekend is uit de literatuur is dat landelijk gezien, melders van discriminatie bij de verschillende meldpunten in het algemeen tevreden zijn. In het bijzonder zijn ze tevreden over het aanhoren van het verhaal en iets minder over dat de discriminatie ook

stopt. Hun behoeften zit vooral in gehoord worden, in het zorgen voor consequenties voor de pleger en het stoppen van de discriminatie.

Daarentegen zijn er weinig mensen die discriminatie melden. Hiervoor zijn diverse redenen; niet afweten van het bestaan van een ADV, niet zeker weten of het discriminatie is, er van uit gaan dat het niet leidt tot verandering, gewenning aan discriminatie, te pijnlijk en energie- en stressverhogend, angst voor de gevolgen, angst om niet serieus te worden genomen, gebrek aan vertrouwen en schuld- en schaamtegevoelens. Ook kan het zijn dat melden niet goed aansluit bij de copingsstrategie die ze hebben ontwikkeld om, om te gaan met discriminatie.

Uit de focusgroepen en interviews komt naar voren dat melding vaak wordt gedaan als voor de respondent een druppel de emmer over doet lopen; als ze weer opnieuw voor de zoveelste keer gediscrimineerd worden. Respondenten hopen door een melding te maken, de discriminatie gestopt wordt. Of ze hopen bij te dragen aan een grotere maatschappelijke verandering; aan een verandering gericht op meer rechtvaardigheid. Zeker met het oog op de volgende generaties. Ook is melden een manier om te laten zien aan zichzelf en/ of de omgeving dat discriminatie niet hoeft te worden geaccepteerd.

De meeste respondenten melden echter niet. Een van de belangrijkste reden komt overeen met die uit de literatuur; ze denken dat het geen zin heeft om te melden. Het beeld is dat melden weinig verandert aan hun situatie. Wat anders is dan uit de literatuur is dat de angst voor repercussies; bij de gedupeerden die wij hebben gesproken was dit het belangrijkste wat hen weerhield van melding. Ook komt duidelijk naar voren dat de respondenten niet altijd zeker weten of het (juridisch gezien) discriminatie is, Daarnaast vrezen ze dat wanneer dit wel het geval is, dat niet te bewijzen is. Wat ook naar voren komt is dat respondenten een ADV soms als verlengstuk zien van de overheid terwijl ze juist de overheid vaak ervaren als discriminerend. Deze uitkomst is nog niet in eerder onderzoek benoemd.

In lijn met de literatuur spelen diverse factoren een rol om al dan niet te melden. Een afweging van de kosten en baten van een melding ('Het heeft geen zin en kost veel energie'), invloed van psychologische factoren ('Ik schaam mij') en invloed van de bredere maatschappelijke factoren ('mensen zoals ik mogen gewoon gediscrimineerd worden').

Hoe krijgen ADV's meer meldingen?

Om te zorgen dat er wel gemeld wordt, moeten ADV's met name zorgen dat zij de situatie van de gedupeerden echt kunnen verbeteren. Als gedupeerden merken dat door een melding er daadwerkelijke verandering optreedt, melden zij mogelijk eerder. Ook zou er meer gemeld worden als de ADV's de veiligheid van de gedupeerden zouden kunnen waarborgen. Dat betekent dat ADV's de middelen, mogelijkheden en kennis zouden moeten hebben om repercussies vanuit plegers te voorkomen (denk aan het voorkomen dat je geen promotie krijgt, ontslagen wordt, dat je een steen door de ruit krijgt of uitgescholden wordt). Om de meldingsbereidheid te vergroten is het tevens zeer belangrijk dat de nadruk minder komt te liggen op het vaststellen van of er wel of niet juridisch gezien sprake is van discriminatie en op het aanleveren van bewijslast als slachtoffer. Dat bewijs is er niet en de gedupeerden is vaak ook niet zeker of de situatie nu wel of niet juridisch is toegestaan. Ook zou er meer gemeld worden als duidelijker is voor de gedupeerden dat een ADV onafhankelijk is van de overheid. Tot slot zou de meldingsbereidheid vergroot worden als een ADV – en wat hun meerwaarde is – bekender zouden zijn.

Vraag 3: Hoe zou het meldproces beter ingericht kunnen worden vanuit het oogpunt van de empowerment, veiligheid, gezondheid en gevoel van rechtvaardigheid van de gedupeerden?

Empowerment

Gediscrimineerd worden is voor veel gedupeerden geen incident maar een terugkerende ervaring in hun leven. Volgens de literatuur hebben gedupeerden van discriminatie vijf dingen nodig om zich weerbaar of empowered te kunnen voelen. Het gaat om (1) zelfvertrouwen, (2) een positieve identiteit als persoon van een minderheidsgroep, (3) reflectievermogen, (4) een gevoel van zelfcontrole of zelfregie en (5) sociale vaardigheden om met anderen en (conflict)situaties om te kunnen gaan. In de interviews en focusgroepen met gedupeerden zien we twee aspecten hiervan duidelijk terugkomen. Namelijk (2) een positieve identiteit als persoon van een minderheidsgroep en (4) een gevoel van zelfcontrole of zelfregie.

Allereerst gaat het om een positieve (etnische/ seksuele etc.) identiteit (2). Om te komen tot een positieve identiteit kan contact met mensen in eenzelfde positie helpen, zo is bekend uit de literatuur. Dit is ook precies waar veel gedupeerden behoefte aan hebben. Ze willen zich graag kunnen herkennen in klachtbehandelaars en zij vinden ervaringsdeskundigheid binnen een ADV erg belangrijk. Door de experts wordt dit minder belangrijk gevonden maar juist die ervaringsdeskundigheid is voor de gedupeerden belangrijk. Zo noemen verschillende gedupeerden dat zij zich kunnen voorstellen dat een ADV hen in contact brengt met mensen die vergelijkbare ervaringen hebben gehad als henzelf. Gedupeerden voelen zich sterker door het contact met ervaringsdeskundigen en die ervaringsdeskundigheid kan dus vorm krijgen doordat klachtbehandelaars die ervaringsdeskundigheid hebben maar ook doordat de klachtbehandelaar hen in contact brengt met andere ervaringsdeskundigen. Kortom; ADV's zouden een sleutelpositie kunnen vervullen door chronisch gediscrimineerde groepen de mogelijkheid te bieden om te leren van elkaar hoe je kunt omgaan met discriminatie.

Ten tweede gaat om een gevoel van controle en zelfregie (4). Gedupeerden benadrukken dat zij op de hoogte willen blijven van het proces bij een ADV. Ze willen duidelijk een gevoel van controle hierover ervaren. Dit inzicht in het proces zullen veel ADV's al doen (want in het huidige protocol staat al dat dit moet gebeuren), maar vraagt dus nog wel aandacht omdat daarmee het gevoel van vertrouwen van de gedupeerde vergroot kan worden. Dit is belangrijk vanuit het oogpunt van empowerment. Gedupeerden hebben ook de wens dat drempel naar het ADV lager wordt. Zo vinden verschillende gedupeerden - maar ook experts - dat ADV's meer zichtbaar zouden moeten zijn in de gemeenschappen die chronisch gediscrimineerd wordt zodat de drempel lager wordt om binnen te stappen bij een ADV. Dit sluit aan bij de eerdere resultaten van de pilots over moslimdiscriminatie van het ministerie van SZW. Gedupeerden vinden daarnaast ook dat ADV's niet alleen figuurlijk maar ook letterlijk toegankelijker moeten worden; je moet makkelijk melding kunnen doen als je niet volledig Nederlands spreekt, als je dyslexie hebt, als je niet makkelijk telefoongesprekken voert etc.

Gezondheid

Uit de literatuur komt naar voren dat discriminatie de gezondheid van gedupeerden ernstig aantast. Een goede copingstrategieën voor het omgaan met discriminatie is daarom belangrijk zijn. De gedupeerden die we hebben gesproken in dit onderzoek geven vaak ook aan dat zij op zoek zijn naar hulp hierbij. Ze willen bijvoorbeeld graag dat er samengewerkt wordt het sociaal werk. Dit zorgt ervoor dat zij makkelijk hulpverlening kunnen ontvangen vanuit iemand met (ervarings) kennis op het gebied van discriminatie. Een doorverwijzing naar de hulpverlening moet al onderdeel zijn van de werkwijzen van ADV's, maar mogelijk is dat nog bij een deel van de ADV's een verbeterpunt.

Ook willen gedupeerden graag empathie vanuit de klachtbehandelaar bij het doen van hun verhaal. In de huidige situatie staat in het protocol van de ADV's dat behandelaars van klachten vooral 'onpartijdig' moeten luisteren. Gedupeerden willen vaak niet meteen in gesprek over het wel of niet te bewijzen is maar vooral eerst begrip voor hun lastige situatie.

Veiligheid en bescherming

Gedupeerden zijn vaak bang voor repercussies vanuit de pleger, ofwel 'wraakacties'. Ze zijn bang dat ze bijvoorbeeld hun baan verliezen als ze een melding maken van discriminatie of dat ze een onvoldoende krijgen van hun docent als ze de discriminatie van die docent melden. De meeste experts vinden dat gedupeerden beschermd moeten worden tegen wraakacties als gevolg van het aanklaarten van discriminatie. De gedupeerden zelf willen ook die bescherming. Maar uit de literatuur blijkt dat die bescherming (anders dan in bijvoorbeeld de Verenigde Staten) er nu nog niet is in Nederland en ook niet in ontwikkeling is. Uit dit onderzoek vloeit dus de logische aanbeveling voort om te onderzoeken of wetgeving ontwikkelt kan worden om mensen die gediscrimineerd zijn door een instantie beter te beschermen wanneer zij melding maken van deze de instantie. Ook lijkt het raadzaam om na te gaan of het mogelijk is het bescherming bieden tegen wraakacties. Door dit samen met ketenpartners, een standaard onderdeel te maken van het protocol van de ADV's. Deze samenwerking is nodig om te zorgen dat er echt iets verandert aan de situatie van de gedupeerde.

Gevoel van rechtvaardigheid

Gedupeerden willen graag dat melden zorgt voor consequenties voor de pleger. Dat hoeft niet altijd in strafrechtelijke zin maar wel in de zin dat de pleger 'er iets van merkt'. Een bindend oordeel benoemen verschillende gedupeerden als een goed plan. Ze willen graag dat als er een oordeel wordt uitgesproken, dat dit oordeel niet vrijblijvend is. Een (krappe) meerderheid van de experts dat dit bindende oordeel het beste uitgesproken door het College van de Rechten van de Mens.

Omdat gedupeerden tegelijkertijd ook erg bang zijn voor represailles vanuit de pleger, is het ervoor zorgen dat de pleger wordt aangesproken maar tegelijkertijd de gedupeerden beschermen, een complexe maar belangrijke uitdaging voor de toekomst.

Wat de rol zou moeten zijn van het ADV in het strafrechtelijke proces is dus nog niet helemaal duidelijk maar experts zijn het grotendeels over eens dat ADV's standaard aan zouden moeten sluiten bij de ZSM-tafels. Deze tafels houden in dat politie, Openbaar Ministerie (OM), Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, Halt en Slachtofferhulp samenkomen om als ketenpartners zaken als diefstal, vandalisme of bedreiging direct af te handelen. De ADV zou dit deel kunnen nemen aan dit overleg als het gaat om discriminatie.

Vraag 4: Hoe zou het meldproces ingericht kunnen worden zodat gedupeerden, maar ook omstanders (meer) ervaren dat hun melding daadwerkelijk bijdraagt aan de aanpak van het incident of soortgelijke incidenten?

Gedupeerden willen dat ADV's slagkracht krijgen om echt hun situatie – samen met ketenpartners- te veranderen. De experts denken dat die slagkracht verbeterd kan worden door ADV's een meer coördinerende taak te geven in de aanpak van discriminatie. De ADV zou onder meer overzicht kunnen houden op de verschillende taken in een discriminatiezaak die opgepakt moeten worden. Daarnaast kunnen zij ervoor zorgen dat de ketenpartners onderling afstemmen en dat iedere discriminatiezaak wordt opgepakt en overal de veiligheid van de gedupeerde wordt gewaarborgd. De belangrijke ketenpartners zijn volgens de experts met name het sociaal werk en zelforganisaties.

Gedupeerden willen niet alleen dat hun situatie verandert maar ook die van anderen zoals zij zelf. Dat sluit aan bij de ideeën van de experts om steviger in te zetten op preventie. Wanneer de experts mogen kiezen waar de financiële middelen naar toe gaan dan komt preventie bovenaan. In de preventie gaat het volgens de experts allereerst om een uitvoerende taak; dus ADV's die zelf een preventieaanbod ontwikkelen. Ook willen de meeste experts dat een ADV de taak moet krijgen om een onafhankelijk onderzoek in te stellen om na te gaan of het type/de vorm van discriminatie die gemeld is voor de gedupeerde (het risico heeft) om vaker voor te komen. De ADV's krijgen op deze manier dus een meer actieve rol; ze gaan niet alleen reageren als discriminatie voorkomt, maar ondervangen ook dat het (nog meer) voorkomt. Gedupeerden voegen hier het idee aan toe van een soort 'keurmerk' die uitgedeeld wordt door ADV's aan organisaties (zoals werkgevers, scholen, zorginstellingen). Dit zijn ADV's die goed reageren op discriminatieklachten of een goede aanpak hiervoor hebben.

Hierop aansluitend; zowel de experts als de gedupeerden willen dat institutionele vormen van discriminatie beter worden tegengegaan door ADV's. Zo zou een ADV na een klacht ten aanzien van een organisatie, een preventief aanbod moeten doen aan de betreffende organisatie waar de klacht over ging. Preventie en klachtbehandeling worden dus veel meer aan elkaar gekoppeld en zijn niet meer losstaande taken. Maar deze taak hoort volgens de experts ook bij andere partners thuis. Zo zouden diverse inspecties (bijvoorbeeld de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie voor het Onderwijs) hier beter op kunnen controleren. En de overheid en gelieerde organisatie en de organisaties die zij subsidiëren zouden verantwoording moeten afleggen hoe zij institutionele discriminatie voorkomen.

Naast dat een ADV nieuwe taken op zich moet nemen, moeten daarnaast een aantal bestaande taken (nog) beter worden uitgevoerd. Het gaat dan met name om de herkenbaarheid en zichtbaarheid van de ADV die verbeterd kan worden zodat zo veel mogelijk gedupeerden daadwerkelijk een melding van discriminatie maken.

Praktische invulling van het meldproces

Vergeleken met de huidige werkwijze zoals vastgelegd in de het landelijke protocol zijn er dus concreet de volgende verbeterpunten:

- Minder nadruk op het aanleveren van bewijsmateriaal; gedupeerden hebben dit immers vaak niet. Ook wanneer er duidelijk bewijsmateriaal is moet het helder zijn dat een ADV een gedupeerde kan helpen.
- Niet standaard de opdracht aan klachtbehandelaars om vanuit onpartijdige positie te luisteren naar het verhaal van de melder, maar juist om een betrokken en empathisch gesprek te voeren. Het gaat dus om de mogelijkheid dat een klachtbehandelaar aan de kant staat van de gedupeerde met die persoon meedenkt en hoe diens situatie verbeterd kan worden. Mocht er de vraag zijn om vast te stellen of er discriminatie is, dan zou eventueel een andere medewerker dit op kunnen pakken en de zaak onpartijdig in beeld kunnen brengen.
- Nu is er de optie of melden of een klachtenprocedure waarbij een onderzoek is met 'hoor en wederhoor'. Daarentegen willen veel gedupeerden de mogelijkheid voor het zoeken naar een oplossing voor hun situatie. Bijvoorbeeld door een 'gewoon' gesprek tussen de melder en de instantie en/ of persoon waar de melding betrekking op heeft. Bemiddeling en luisteren naar elkaars visies en zoeken naar oplossingen staat dan voorop in plaats van een onderzoek of de discriminatie wel of niet heeft plaats gevonden.
- Onderdeel van het proces is een ketenoverleg met de partners om na te gaan hoe de situatie van de melder verbeterd kan worden en de veiligheid van de gedupeerde gewaarborgd kan worden. In die zin zou een ADV dan meer gaan werken als Veilig Thuis. Deze organisatie werkt onder meer aan een

veiligheidsplan om te zorgen dat gedupeerden (van in dat geval huiselijk geweld) veilig zijn (zie [hier](#) meer info over hoe Veilig Thuis werkt). Een ADV zou op vergelijkbare wijze zorg kunnen dragen voor een veiligheidsplan die zorgt dat de gedupeerde veilig is: dat deze niet wordt ontslagen, niet wordt belaagd door de burens, niet wordt gestraft door de docent etc. Een ADV zou hierin nauw kunnen samenwerken met ketenpartners.

- Als er wel een onderzoek wordt gestart naar of de discriminatie wel of niet heeft plaats gevonden, dan zouden gedupeerden graag zien dat hier een bindend oordeel uit voorkomt. Experts zien hierin met name de taak voor het College van de Rechten van de Mens.

- Onderdeel van het protocol zou standaard moeten zijn dat er gekeken wordt hoe soortgelijke situaties voorkomen kunnen worden; wat kan er gedaan worden aan preventie?

- In het protocol zou staan dat gedupeerden worden gewezen op de diverse mogelijkheden voor hulp vanuit ervaringsdeskundigen. Eventueel zou een ADV zelf ook een aanbod hebben voor gedupeerden om met elkaar in contact te komen en elkaar te ondersteunen.

- De onafhankelijkheid van het ADV van de overheid zou mogelijk standaard en explicieter gecommuniceerd kunnen worden aan de gedupeerden om te voorkomen dat gedupeerden het ADV beschouwen als een 'verlengstuk van de overheid'.

Vraag 5: Wat hebben antidiscriminatiebureaus nodig om het meldproces in te richten op de bovenstaande manieren en hier ook brede bekendheid aan te geven?

Als ADV's dit alles zouden gaan doen wat hierboven beschreven staat dan betekent dit een grote verandering. Het [landelijke protocol](#) moet dan flink aangepast worden zoals hierboven beschreven staat. Dat betekent dat de werkwijze in de praktijk ook flink gaat veranderen. Een 'hoor en wederhoor' proces waarbij een ADV medewerker een onafhankelijke positie inneemt, komt minder voorop te staan. In plaats daarvan is een klachtbehandelaar iemand die juist positie kiest en naast de gedupeerde gaat staan. De klachtbehandelaar gaat met de gedupeerde mee nadenken hoe de situatie van de gedupeerde verbeterd kan worden. Met het oog op 'empowerment' van de gedupeerde worden hierbij ook ervaringsdeskundigen betrokken. Mocht later nog een 'hoor en wederhoor' proces gewenst zijn, dan kan dit mogelijk door een andere collega of zelfs andere instantie (zoals het College van de Rechten van de Mens) worden gedaan.

Het ADV van de toekomst heeft ook echte slagkracht nodig. Daarvoor is een uitbreiding van hun wettelijke bevoegdheden nodig. Nu heeft een ADV bijvoorbeeld niet de bevoegdheid om andere instanties (denk bijvoorbeeld aan sociale wijkteams, scholen, politie en jongerenwerk) te wijzen op hun taken en een coördinerende rol op zich te nemen in acute situaties van discriminatie en de veiligheid van de gedupeerde te waarborgen. Wanneer de empowerment, gezondheid, veiligheid en gevoel van rechtvaardigheid van het slachtoffer voorop komt te staan, moet een ADV dus bevoegdheid krijgen om in een ketensamenwerking hiervoor te zorgen. Ook de preventietaak is nu nog niet wettelijk verankerd. Dit lijkt wenselijk gezien de behoeften van gedupeerden om niet alleen hun eigen situatie maar ook de situatie van mensen in een vergelijkbare positie te verbeteren.

Om de ADV van de toekomst te verwezenlijken zoals in deze conclusie is geschetst, zijn er verschillende randvoorwaarden nodig. Er is meer budget nodig en er zouden minder regionale verschillen moeten zijn in taken en kwaliteit van de antidiscriminatiebureaus, aldus de meeste experts. Ook zou het budget dat gemeenten krijgen voor de aanpak van discriminatie geoormd moeten zijn. Dat biedt mogelijk ook een oplossing voor de wens van de experts om de ADV financieel onafhankelijker te maken van de gemeente.

Nu is het immers zo dat een ADV afhankelijk is van een gemeente hoeveel budget zij krijgen en of zij bijvoorbeeld ook kunnen gaan inzetten op niet-wettelijk verplichte taken, zoals preventie.

Ook zou er meer expertise nodig zijn bij een deel van de ADV's; meer kennis over de juridische mogelijkheden, een effectieve aanpak van discriminatie en kennis omtrent hoe je kennis en vaardigheden over hoe je (samen met ketenpartners) zorgt dat een gedupeerde zich weer veilig voelt na een antidiscriminatie-incident.

Uit dit onderzoek komt ook naar voren dat gedupeerden zich vaak willen herkennen in klachtbehandelaars; meer klachtbehandelaars die dus ervaringsdeskundige zijn op verschillende vormen van discriminatie. Ook meer expertise over hoe je gedupeerden in contact brengen met zelforganisaties/ ervaringsdeskundige lijkt zinvol wanneer we kijken naar de wensen van de gedupeerden.

Om te zorgen dat ADV's hun taken goed uitvoeren vinden de meeste experts monitoring en kwaliteitseisen erg belangrijk. De voornaamste manier om dat te doen is volgens de experts om een tevredenheidsonderzoek te doen onder de gedupeerden of via praktijktesten.

Om tegemoet te komen aan de empowerment, gezondheid, veiligheid en gevoel van rechtvaardigheid van gedupeerden moet er het volgende veranderd worden aan...

de wet	het landelijke protocol	handelen klachtbehandelaren
<ul style="list-style-type: none"> • de bevoegdheid om ketenpartners te wijzen op hun taak en aanpak te coördineren • preventie als taak • deskundigheid bij klachtbehandelaren vereist over hoe je empowerment van gedupeerden kan faciliteren, hun veiligheid en gezondheid kan waarborgen en gevoel van rechtvaardigheid kan versterken 	<ul style="list-style-type: none"> • Minder nadruk op het aanleveren van bewijsmateriaal • Niet standaard opdracht aan klachtbehandelaars om 'onpartijdig' te luisteren maar juist om een betrokken en empathisch gesprek te voeren • Gedupeerden worden gewezen op mogelijkheden voor hulp; in het bijzonder vanuit ervaringsdeskundigen • Meer nadruk op bemiddelingsgespreken • Ketenoverleg met de partners om na te gaan hoe de situatie van de gedupeerde verbeterd kan worden en de veiligheid van de gedupeerde gewaarborgd kan worden. Veiligheidsplan opstellen met ketenpartners. • Als er wel een onderzoek wordt gestart dan een bindend oordeel (taak mogelijk voor College van de rechten van de mens) • Standaard kijken naar hoe soortgelijke situaties voorkomen kunnen worden; wat kan er gedaan worden aan preventie? • De onafhankelijkheid van het ADV van de overheid explicieter communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet direct vragen naar bewijslast • Naast de gedupeerde gaan staan vanuit het uitgangspunt 'Geloof slachtoffers' • Empathisch luisteren naar verhaal gedupeerde; partij kiezen voor gedupeerde • Eigen ervaringsdeskundigheid inzetten indien aanwezig of doorverwijzen naar ervaringsdeskundigen • Mogelijkheden bemiddeling verkennen • Ketenpartners opzoeken en aanspreken op hun taken; gezamenlijk veiligheidsplan maken • Expliciet maken dat je geen verlengstuk bent van de overheid • Meldingen bundelen en van daaruit preventie aanbod ontwikkelen

BRONNEN

Andriessen, I., Dijkhof, J. H., Van der Torre, A., & Putters, K. (2020). *Ervaren discriminatie in Nederland II*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Antidiscriminatievoorziening Limburg. (2018). *Onderzoek Klanttevredenheid 2017*. ADV Limburg.

Artikel 1 Midden-Nederland. (z.d.). *Art. 1 MN Protocol Klachtbehandeling*.
https://cdn.goserver.nl/art1middennederland.nl/doc/ProtocolKlachtbehandeling_1925480949.pdf

Barr, S. M., Budge, S. L., & Adelson, J. L. (2016). Transgender community belongingness as a mediator between strength of transgender identity and well-being. *Journal of counseling psychology*, 63(1), 87.

Black, D. (1976). *The behavior of law*. Academic Press.

Bodensteiner, I. E. (2011). The Risk of Complaining-Retaliation. *JC & UL*, 38, 1.

Boeije H. & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Branscombe, N. R., Schmitt, M. T., & Harvey, R. D. (1999). Perceiving pervasive discrimination among African Americans: Implications for group identification and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 77(1), 135.

Broekroelofs, R. & Poerwoatmodjo, J. (2021). *De stilte voorbij. Verkenning over ervaring van discriminatie tijdens de Covid-19 pandemie onder Nederlanders met een Oost-Aziatische achtergrond*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Brondolo, E., Gallo, L. C., & Myers, H. F. (2009). Race, racism and health: disparities, mechanisms, and interventions. *Journal of behavioral medicine*, 32(1), 1-8.

Bryant-Davis, T., & Ocampo, C. (2005). Racist incident-based trauma. *The Counseling Psychologist*, 33(4), 479-500.

Burns, M. N., Kamen, C., Lehman, K. A., & Beach, S. R. (2012). Minority stress and attributions for discriminatory events predict social anxiety in gay men. *Cognitive therapy and research*, 36(1), 25-35.

Chaudoir, S. R., Wang, K., & Pachankis, J. E. (2017). What reduces sexual minority stress? A review of the intervention "toolkit". *Journal of Social Issues*, 73(3), 586-617.

De Wit, N. & Fiere, B. (2021). *Openlijk Joods maar niet altijd. Een kwalitatief onderzoek naar ervaren antisemitisme en veiligheidsbeleving onder Joodse inwoners van Rotterdam en nabije omgeving*. Rotterdam: IDEM Rotterdam.

Eccleston, C. P., & Major, B. N. (2006). Attributions to discrimination and self-esteem: The role of group identification and appraisals. *Group Processes & Intergroup Relations*, 9(2), 147-162.

Ens, A. (2016). *Discriminatie melden bij de politie? Een onderzoek naar de meldingsbereidheid van slachtoffers van moslimdiscriminatie*. Nationale Politie.

Every, D., & Perry, R. (2014). The relationship between perceived religious discrimination and self-esteem for Muslim Australians. *Australian Journal of Psychology*, 66(4), 241-248.

Face2face project. (2015, 10 juni). *Aanbevelingen Slotbijeenkomst Face2face*. Face2face.

Feinstein, B. A., & Dyar, C. (2017). Bisexuality, minority stress, and health. *Current sexual health reports*, 9(1), 42-49.

Felten, H., Schuyf, J. & Van Hoof, J. (2012). *Zoenen is gevaarlijk: Onderzoek naar geweld tegen lesbische vrouwen*. Utrecht: Movisie.

Fredriksen-Goldsen, K. I., & Kim, H. J. (2017). The science of conducting research with LGBT older adults-an introduction to aging with pride: National health, aging, and sexuality/gender study (NHAS). *The Gerontologist*, 57(suppl_1), 1-14.

- Goudriaan, H. (2006). *Reporting crime: Effects of social context on the decision of victims to notify the police*. Leiden: Universiteit Leiden.
- Goudriaan, H., Nieuwbeerta, P., & Wittebrood, K. (2005). Overzicht van onderzoek naar determinanten van aangifte doen bij de politie. Theorieën, empirische bevindingen, tekortkomingen en aanbevelingen. *Tijdschrift Voor Veiligheid En Veiligheidszorg*, 4(1), 27–48.
- Greenberg, M.S., & Ruback, R.B. (1992). *After the crime: victim decision making*. New York: Plenum Press.
- Hatzenbuehler, M. L., & Pachankis, J. E. (2016). Stigma and minority stress as social determinants of health among lesbian, gay, bisexual, and transgender youth: Research evidence and clinical implications. *Pediatric Clinics*, 63(6), 985-997.
- Ikram, M. U. Z. (2016). *Social determinants of ethnic minority health in Europe*. [Thesis, fully internal, Universiteit van Amsterdam].
- Kaiser, C. R., & Major, B. (2006). A social psychological perspective on perceiving and reporting discrimination. *Law & Social Inquiry*, 31(4), 801-830.
- Kaiser, C. & Miller, C. (2001). Stop complaining! The social costs of making attributions to discrimination. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(2), 254-263.
- King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. London: Sage.
- Major, B., Quinton, W. J., & McCoy, S. K. (2002). Antecedents and consequences of attributions to discrimination: Theoretical and empirical advances. In *Advances in experimental social psychology*, 34, 251-330.
- McClelland, S. I., Rubin, J. D., & Bauermeister, J. A. (2016). Adapting to injustice: Young bisexual women's interpretations of microaggressions. *Psychology of Women Quarterly*, 40(4), 532-550.
- Ménard, K.S. (2003). *Sexual victimization reporting: The effects of individual and county factors on victims' decision to report to the police*. The Pennsylvania State University.
- Meijer, R., De Winter-Koçak, S., & Cadat-Lampe, M. (2018). *Weerbaar tegen discriminatie*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- MiND. (z.d.). Over MiND. *Meldpunt internet discriminatie*. Geraadpleegd op 30 maart 2022, van [MiND | meldpunt internet discriminatie \(mindnederland.nl\)](https://mindnederland.nl)
- Mohr, J. J., & Kendra, M. S. (2011). Revision and extension of a multidimensional measure of sexual minority identity: the Lesbian, Gay, and Bisexual Identity Scale. *Journal of counseling psychology*, 58(2), 234.
1. Movisie (2022) *Handreiking lokaal antidiscriminatiebeleid voor gemeenten*. Den Haag: Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Neblett Jr., E. W., Rivas-Drake, D., & Umaña-Taylor, A. J. (2012). The promise of racial and ethnic protective factors in promoting ethnic minority youth development. *Child development perspectives*, 6(3), 295-303.
- Nelson, J. K., Dunn, K. M., & Paradies, Y. (2011). Bystander anti-racism: A review of the literature. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 11(1), 263-284.
- Noor, S. (2016). *Van kwetsbaar naar weerbaar tegen ervaren discriminatie en uitsluiting. Wat is weerbaarheid en hoe worden jongeren met een migratieachtergrond weerbaar?* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- NOS (2020) Slachtoffers misdrijven willen meer privacy, angst voor wraak daders Geraadpleegd op 1-21202-22 van <https://nos.nl/artikel/2323532-slachtoffers-misdrijven-willen-meer-privacy-angst-voor-wraak-daders>
- Omlo, J. (2014). *Copingstrategieën bij ervaringen van discriminatie. Een verkennende literatuurstudie*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken.

Overheid.nl. (z.d.). Beleidsnotitie Invoering Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in Alphen-Chaam. *Overheid.nl*. Geraadpleegd op 16 maart, van [Beleidsnotitie Invoering Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen in Alphen-Chaam \(overheid.nl\)](#)

Overheid.nl. (z.d.). Besluit gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen. *Overheid.nl*. Geraadpleegd op 16 maart, van [wetten.nl - Regeling - Besluit gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen - BWBR0026353 \(overheid.nl\)](#)

Overheid.nl. (z.d.). Verordening Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen. *Overheid.nl*. Geraadpleegd op 16 maart, van [Verordening Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen \(overheid.nl\)](#)

Pittman, D. M., Cho Kim, S., Hunter, C. D., & Obasi, E. M. (2017). The role of minority stress in second-generation Black emerging adult college students' high-risk drinking behaviors. *Cultural diversity and ethnic minority psychology*, 23(3), 445.

Riccucci, N. M., Van Ryzin, G. G., & Jackson, K. (2018). Representative bureaucracy, race, and policing: A survey experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(4), 506-518.

Riggle, E. D., Whitman, J. S., Olson, A., Rostosky, S. S., & Strong, S. (2008). The positive aspects of being a lesbian or gay man. *Professional psychology: Research and practice*, 39(2), 210.

Rijksoverheid.nl. (2020, 1 september). Evaluatie van de normeringssystematiek Gemeente en Provinciefonds 2015-2020. *Rijksoverheid*. Geraadpleegd op 15 december, van [Evaluatie van de normeringssystematiek Gemeentefonds en Provinciefonds 2015 – 2020 | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

Phinney, J. S., Romero, I., Nava, M., & Huang, D. (2001). The role of language, parents, and peers in ethnic identity among adolescents in immigrant families. *Journal of youth and Adolescence*, 30(2), 135-153.

Ramos, M. R., Cassidy, C., Reicher, S., & Haslam, S. A. (2012). A longitudinal investigation of the rejection-identification hypothesis. *British Journal of Social Psychology*, 51(4), 642-660.

Scott Jr., L. D., & House, L. E. (2005). Relationship of distress and perceived control to coping with perceived racial discrimination among black youth. *Journal of Black Psychology*, 31(3), 254-272.

Seidler, Y., Van Leeuwen, R., Koster, L. A. J., Van San, M. R. P. J. R. S., Van Wensveen, P., & Jorna, P. (2020). *Monitor Sociale Inclusie (meting 4). Derde vervolgmeting naar de woon- en leefomstandigheden Roma en Sinti in Nederland*. Rotterdam: Risbo BV/Erasmus Universiteit Rotterdam.

Singh, A. A. (2013). Transgender youth of color and resilience: Negotiating oppression and finding support. *Sex Roles*, 68(11-12), 690-702.

Singh, A. A., & McKleroy, V. S. (2011). "Just Getting Out of Bed Is a Revolutionary Act" The Resilience of Transgender People of Color Who Have Survived Traumatic Life Events. *Traumatology*, 17(2), 34-44.

Skogan, W. G. (1976). Citizens reporting of crime: Some national panel data. *Criminology*, 13(4), 535-549.

Smit, W., Klaver, J., & Krop, M. (2017). *Onderzoek naar de werking van de advs in de praktijk*. Amsterdam: Regioplan.

Schmitt, M. T., Branscombe, N. R., Postmes, T., & Garcia, A. (2014). The consequences of perceived discrimination for psychological well-being: a meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 140(4), 921.

Stangor, C., Swim, J. K., Van Allen, K. L., & Sechrist, G. B. (2002). Reporting discrimination in public and private contexts. *Journal of personality and social psychology*, 82(1), 69.

Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: HIVA.

Struik, P., Litjens, B., De Jong, J., & Rouw, M. (2012). *Evaluatie van de Wga*. Partners+Pröpper.

Sue, D. W., Alsaidi, S., Awad, M. N., Glaeser, E., Calle, C. Z., & Mendez, N. (2019). Disarming racial microaggressions: Microintervention strategies for targets, White allies, and bystanders. *American Psychologist*, 74(1), 128.

- Sue, D. W., Capodilupo, C. M., Torino, G. C., Bucceri, J. M., Holder, A., Nadal, K. L., & Esquilin, M. (2007). Racial microaggressions in everyday life: implications for clinical practice. *American psychologist*, 62(4), 271.
- Terhune, C. P. (2008). Coping in isolation: The experiences of Black women in White communities. *Journal of Black Studies*, 38(4), 547-564.
- Tyler, T. R., & Bies, R. J. (2015). Beyond formal procedures: The interpersonal context of procedural justice. In *Applied social psychology and organizational settings*, 77-98.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (z.d.). Regels met betrekking tot voorzieningen op gemeentelijk niveau voor de behandeling en registratie van klachten over discriminatie (Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen) [Memorie van toelichting]. Geraadpleegd van kst117959.2s.pdf (officielebekendmakingen.nl)
- Van Bon, S., Fiere, B., & de Wit, N. (2021). *Discriminatiecijfers in 2020*. Art.1.
- Van Hinsberg, A., Verloove, J., El Moussaoui, S., Beek, van G. (2018). *Evaluatie discriminatie-meldwijzer voor jongeren*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- Van Husen, G., Bos, H., & Cremer, S. (2012). Minderheidsstress bij homoseksuele, lesbische en biseksuele Amsterdammers. *Tijdschrift voor Seksuologie*, 36(4), 250-258.
- Van Regenmortel, T. (2008). Zwanger van empowerment. *Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*.
- Van Regenmortel, T. (2012). Lexicon van empowerment. *Vakblad Sociaal Werk*, 2(13), 15-18.
- Vijlbrief, A., De Wit, N., & Fiere, B. (2021). *Ervaren discriminatie onder moslima's op de Rotterdamse arbeidsmarkt*. Rotterdam: IDEM Rotterdam.
- Walz, G. (2020). *Hoe krijgen ADV's een sterkere rol bij aangifte en vervolging van discriminatie? Verkenning voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid*. Verwonderzoek.
- Walz, G., Briels, B., & Felten, H. (2017). *Lokaal antidiscriminatiebeleid. Het perspectief van Nederlandse gemeenten*. Utrecht: Movisie.
- Walz, G & Fiere, B. (2022) *Discriminatiecijfers in 2021. Een rapport over registraties van discriminatie-incidenten door de politie, en meldingen bij antidiscriminatievoorzieningen en andere organisaties in Nederland*. Den Haag/Rotterdam: Art.1.
- Wei, M., Ku, T. Y., Russell, D. W., Mallinckrodt, B., & Liao, K. Y. H. (2008). Moderating effects of three coping strategies and self-esteem on perceived discrimination and depressive symptoms: A minority stress model for Asian international students. *Journal of Counseling Psychology*, 55(4), 451.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR
- Wolf, M., Sandford, N., & Van Loon, D. (2022). *Resultaten van de proeftuin moslimdiscriminatie melden*. Amsterdam: Kennisland.