



TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-Generaal
Douane**

Inlichtingen

[Redacted]@minfin.nl

Datum
27 mei 2021

Notitienummer
2021-0000103566

Auteur
[Redacted]

Van
[Redacted]

Kopie aan

notitie

Gesprek met de Nationale Ombudsman over het rapport
Verkleurde beelden

Aanleiding

Op maandag 31 mei 2021 heeft u (staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingen en staatssecretaris Toeslagen en Douane) een afspraak met de Nationale ombudsman (No) over het eind maart 2021 door de No uitgebrachte rapport "Verkleurde beelden: hoe moet de overheid omgaan met klachten over etnisch profileren?".

De heer van Zutphen wordt vergezeld door [Redacted]
U wordt hierbij ambtelijk ondersteund door de Douane, Belastingdienst / Particulieren ([Redacted]) en Toeslagen ([Redacted]).

Hierna treft u een algemene spreeklijn aan met toevoegingen voor de [Redacted] Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Daarnaast worden in deze notitie de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit het rapport geschetst. Tevens wordt per organisatie (Belastingdienst, Toeslagen en Douane) aangegeven wat er wordt gedaan met de aanbevelingen uit het rapport en worden achtergronden gegeven over de klachtbehandeling bij de drie organisaties.

Spreeklijn

- U kunt uw waardering uitspreken over het rapport dat een goed beeld geeft van de klachtbehandeling over etnisch profileren, waarbij zowel het perspectief van de burger als de ambtenaar wordt geschetst.
- U kunt aangeven dat u etnisch profileren ten zeerste afkeurt.
- Het rapport ziet weliswaar niet specifiek op onderdelen van het ministerie van Financiën, maar de inhoud is zeer waardevol voor de uitvoeringsorganisaties.
- De uitvoeringsorganisaties nemen de aanbevelingen zeer serieus en pakken dit op.
- De focus ligt enerzijds op bewustwording wat etnisch profileren is en anderszijds op de klachtbehandeling.
- U kunt de No vragen om te reflecteren op hetgeen de Belastingdienst, Toeslagen en Douane hebben opgepakt naar aanleiding van het rapport.
- In het rapport staat dat burgers vaak geen klacht indienen, omdat ze denken dat dit geen zin heeft. U kunt de No vragen of hij, naast de aanbevelingen, ideeën heeft hoe de organisaties een bijdrage kunnen leveren om dit te doorbreken.
- Eventueel kunt u de NO vragen of hij ideeën heeft t.a.v. het doorbreken van patronen die worden geschetst bij ambtenaren en leidinggevenden. De No geeft bijvoorbeeld aan dat zij het lastig vinden met klachten om te gaan als de indruk bestaat dat de klacht wordt ingediend om een groter

maatschappelijk probleem aan te kaarten. Zijn er best practices bij andere organisaties?

Belastingdienst

U kunt aangeven dat:

- De afdeling Ondersteuning Burgers en Klachten (OBK) van de Belastingdienst aandacht heeft voor het rapport. De klachtenteams zullen in juni uitgebreid worden meegenomen in de conclusies en aanbevelingen van het rapport. Zowel om ervan te leren als om de klachtbehandeling waar nodig aan te passen.
- Daarnaast is de Belastingdienst al enige tijd bezig om zaken op orde te stellen rondom het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit. Het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit is niet toegestaan tenzij daar een expliciete wettelijke grondslag voor is. Er is een lijst van deze expliciete wettelijke grondslagen opgesteld. Ook worden onderzoeken gedaan naar het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit in lijsten in de persoonlijke omgevingen van medewerkers en in alle applicaties van de Belastingdienst. Die onderzoeken lopen nog.
- Omdat we als organisatie we over ontzettend veel gegevens en systemen, beschikken is het belangrijk te beseffen hoe ons handelen met al die gegevens bij een ander zou kunnen overkomen. Daarom bieden we medewerkers ondersteuning aan, bijvoorbeeld in het programma leiderschap en cultuur dat onder meer interventies gaat ontwikkelen gericht op het herkennen van vooroordelen en inclusiviteit.

Toeslagen:

- U kunt aangeven dat het rapport verschillende handvatten biedt om de klachtbehandeling te versterken, namelijk als het gaat om:
 - o De wijze van bejegening t.o.v. de indiener van de klacht, inclusief het versterken van de bewustwording t.a.v. etnisch profileren en discriminatie in bredere zin.
 - o Verdere versterking van het klachtenproces. Daarbij nemen we als het gaat om de hersteloperatie ook uw aanbevelingen uit de eerste rapportage van de klachtenmonitor UHT ter harte.
 - o De wijze waarop lessen worden getrokken uit de klachten en hoe de leercirkel wordt versterkt. Daarbij gaat ook aandacht uit naar preventie.
- NB: gedupeerden van de toeslagenaffaire die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, kunnen ook terecht bij het College voor de Rechten van de Mens om een melding van discriminatie te doen of om een oordeel in hun zaak te vragen. Dit is iets waar klachtbehandelaars en persoonlijk zaakbehandelaars ouders actief op wijzen.
- Daarnaast zet Toeslagen verschillende stappen om elke vorm van discriminatie te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en eventuele signalen van toeslaggerechtigden en van de werkvloer goed te verwerken en op te volgen (zie toelichting hieronder).

Douane

U kunt aangeven dat voor de Douane het volgende in gang heeft gezet:

- Voor de Douane is het uitgangspunt dat iedere reiziger in gelijke gevallen een gelijke kans moet hebben om te worden geselecteerd voor een controle en uitgelegd krijgt waarom hij is geselecteerd.
- Om de medewerkers bij Douane Schiphol Passagiers bewust te maken van de mogelijkheid van etnisch profileren is de training Objectief selecteren en Benaderingstechnieken ontwikkeld en gegeven. Deze training wordt ook gegeven aan medewerkers op andere luchthavens. Dit traject was al in gang gezet voordat het rapport verscheen, maar het rapport bevestigt het belang hiervan.
- Burgers kunnen een klacht indienen tegen de bejegening door de Douane via de website van de Belastingdienst. Op de website van de Douane zal

- deze mogelijkheid worden gecreëerd, mede in het licht van de ontvlechting. De hele klachtenprocedure wordt tegen het licht gehouden, waarbij de aanbevelingen uit het rapport meegenomen worden.
- Het rapport was aanleiding om het ontwikkelen van een klachtenfolder die aan burgers gegeven kan worden, te onderzoeken. Op deze manier wil de Douane de informatievoorziening aan burgers versterken.
 - Tot slot worden de ingediende klachten geanalyseerd om ervan te leren.

Toelichting

Het rapport Verkleurde beelden

De No heeft onderzoek verricht naar etnisch profileren in de fysieke omgeving. Het onderzoeksteam van de No heeft gesproken met burgers en medewerkers van politie, KMar en gemeenten. In een verkennende voorfase is gesproken met medewerkers van de Douane. In het rapport wordt gerefereerd aan controles door de Douane op Schiphol. De Belastingdienst en Toeslagen komen op 1 quote na in het rapport niet aan de orde¹. Het concept rapport biedt handvatten voor de verbetering van de klachtbehandeling bij etnisch profileren, maar ook in bredere zin.

Conclusies uit het rapport

De belangrijkste conclusies uit het rapport zijn:

1. Het rapport betreft de behandeling van klachten over etnisch profileren door de overheid. Het rapport is niet specifiek geschreven voor of over de Belastingdienst.
2. In Nederland wordt etnisch geprofileerd. Etniciteit rechtvaardigt in beginsel geen onderscheid. Burgers mogen van de overheid verwachten dat zij niet etnisch profileert.
3. Het rapport raadt klachtbehandelaars aan om te weten wat hun overheidsinstantie van etnisch profileren vindt en dat ze kunnen noemen wat hun instantie doet om etnisch profileren tegen te gaan.
4. Als een klachtbehandelaar een klacht over etnisch profileren behandelt, moet hij kritisch zijn op de houding en de antwoorden van de ambtenaar die etnisch geprofileerd heeft of zou hebben.
5. Omkering bewijslast. Overheidsinstanties moeten inzichtelijk kunnen maken waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Kan een overheidsinstantie dat niet? Dan heeft zij niet aannemelijk gemaakt dat etniciteit geen rol speelde en zal ervan moeten worden uitgegaan dat dit wel het geval was.

In de bijlage zijn alle conclusies zoals deze in rapport zijn opgenomen weergegeven.

¹ "Discriminatie en etnisch profileren is een belangrijk maatschappelijk thema. Dat is ook logisch, want het gaat hier over fundamentele rechten. Het recht om net zo behandeld te worden als ieder ander. In het afgelopen jaar hebben we gezien dat dit thema ook in Nederland leeft. De toeslagenaffaire bij de Belastingdienst, voetballers die zich expliciet uitspraken tegen racisme en de Black Lives Matter-beweging zijn hier voorbeelden van. Dat we geen harde cijfers hebben over etnisch profileren in Nederland, kan en mag geen reden zijn om dit onderwerp niet de aandacht te geven die het verdient."

Belastingdienst

Klachtenteams Belastingdienst

OBK behandelt klachten voor de directies P, MKB en GO. Daarvoor heeft OBK klachtenteams in Amsterdam, Arnhem, Den Haag en Eindhoven.

De klachtenteams bestaan uit klachtbehandelaars, klachtcoördinatoren en teamleiders. Sinds 1 september 2020 is er een [redacted]

Op 8 april 2021 hebben [redacted] en de klachtcoördinatoren het rapport besproken. Daarna heeft [redacted] het rapport aandacht gegeven in het overleg van [redacted] en de drie teamleiders.

Dit zijn zaken die OBK de klachtenteams gaat meegeven n.a.v. het rapport:

1. Besef dat er etnisch geprofileerd wordt in Nederland.
2. Als de Belastingdienst klachten over etnisch profileren ontvangt (of klachten waarbij gestelde etnische profilering de eigenlijke klacht ondersteunt), gaat het vaak om de vraag of klager op 'een lijst' staat. Denk aan FSV of projectcode 1043. Het rapport echter besteedt vnl. aandacht aan etnisch profileren in individuele gevallen (een agent die een burger aanhoudt vanwege de etniciteit van die burger). Het is nuttig om dit verschil te beseffen. Het is ook nuttig om je af te vragen of / hoe een burger dit verschil ziet / ervaart.
3. OBK gaat stukken verzamelen (jaarplannen of Kamerbrieven bijvoorbeeld) waarin staat dat de Belastingdienst etnisch profileren ten zeerste afkeurt en waarin staat wat de Belastingdienst doet om etnisch profileren tegen te gaan. Daaruit worden algemene notities gedestilleerd, die een klachtbehandelaar kunnen helpen bij de behandeling van klachten over etnisch profileren.
4. De medewerkers van de klachtenteams weten dat het rapport er is. Eind juni 2021 bespreken [redacted] en een klachtbehandelaar het rapport met de klachtenteams van directie P. Zo leren de klachtenteams van het rapport.

HVB

Verder is de Belastingdienst in het kader van het programma Herstellen, Verbeteren, Borgen (HVB) al enige tijd bezig om zaken op orde te stellen rondom het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit. Het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit is niet toegestaan tenzij daar een expliciete wettelijke grondslag voor is. Er is een lijst van deze expliciete wettelijke grondslagen opgesteld. Ook worden onderzoeken gedaan naar het gebruik van het persoonsgegeven nationaliteit in lijsten in de persoonlijke omgevingen van medewerkers en in alle applicaties van de Belastingdienst. Die onderzoeken lopen nog.

FIOD

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bij de FIOD is vrij eenvoudig. Een klacht indienen kan direct bij de FIOD, per brief of via het klachtformulier van de Belastingdienst. Vervolgens neemt het team klachtbehandeling de klacht in behandeling. Allereerst wordt beoordeeld of het daadwerkelijk over een klacht gaat. Het kan ook een verzoek, melding, mededeling of onduidelijk bericht zijn. Het moet hier gaan om gedraging van (persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan jegens klager. Het team klachtbehandeling doet een check op de ontvankelijkheid: Vereisten: naam + adres indiener, dagtekening, omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Bij klachten over de FIOD niet-zijnde opsporingsambtenaren en/of de FIOD als orgaan vindt afhandeling door het team klachtbehandeling plaats.

De FIOD is niet verplicht (maar mag wel) de klacht behandelen indien: (a) reeds eerder hier over geklaagd, (b) langer dan 1 jaar geleden, (c) bezwaar mogelijk, (d) beroep mogelijk, (e) aan oordeel andere rechterlijke instantie onderworpen, (f) zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de OvJ of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de OvJ of een vervolging gaande is. Hier wordt strikt op getoetst.

Betreft het een klacht over een opsporingsambtenaar (in functie), dan volgt behandeling door de klachtencommissie Bijzondere Opsporings Diensten (BOD), een onafhankelijk orgaan dat naar de klacht kijkt. De klachtencommissie oordeelt over gedrag van opsporingsambtenaren, niet over toepassen van de wet (zoals bijv. het gebruik van dwangmiddelen). Zij hoort partijen en brengt advies uit aan de directeur van de FIOD.

Etnisch profileren

Bij de FIOD en het team klachtbehandeling zijn geen klachten bekend over etnisch profileren. Wel ligt er op dit moment een klacht van iemand die klaagt over bewijsvergaring, -presentatie en bejegening waarbij mogelijk in interne correspondentie klager door medewerker(s) van de Belastingdienst is aangeduid met zijn nationaliteit. De FIOD neemt het rapport van de NO serieus en zal op basis van het rapport kritisch kijken naar het eigen proces.

Toeslagen

T.a.v. klachtbehandeling zijn 3 aspecten uit het rapport in het bijzonder relevant voor Toeslagen.

1. Bejegening t.o.v. de indiener van de klacht - op welke wijze kunnen we de klachtteams o.b.v. de aanbevelingen van de NO beter instrueren t.a.v. klachten over etnisch profileren/discriminatie/ vooringenomen handelen en hoe werken we aan de bewustwording daarbij?
2. Het klachtenproces - kunnen in het klachtenproces nog zaken worden aangepast o.b.v. de aanbevelingen? NB: concrete suggesties om aan te kunnen tonen op welke grond geselecteerd wordt, komen in het rapport helaas beperkt terug.
3. Het leren van klachten - Toeslaggerechtigden stelt periodiek reeds een klachtenmonitor op. De leercirkel m.b.t. omgaan met klachten moet nog rond gemaakt worden.

Op 26/05/2021 heeft de NO de eerste klachtenmonitor voor UHT gepubliceerd. De schriftelijke reactie hierop zit in de ambtelijke lijn. Hierin staat aangegeven dat UHT de vier aanbevelingen overneemt:

1. Maak het voor burgers mogelijk om een klacht in te dienen per e-mail of via een digitaal klachtenformulier.
2. Stuur bij de afhandeling van de klacht altijd een eindbericht waarin UHT uitlegt wat de klacht was, welke acties zijn ondernomen en welke afspraken zijn gemaakt.
3. Ga zorgvuldig om met signalen die de klachtbehandelaars afgeven.
4. Anticipeer en reageer snel en adequaat op de forse toename van het aantal klachten die duidelijk zichtbaar is.

Maatregelen om discriminatie te voorkomen

- Naast het hierboven genoemde programma HVB waarmee problemen op het terrein van (persoons)registraties, risicomodellen en het gebruik van persoonsgegevens worden geadresseerd, zet Toeslagen ook op andere terreinen stappen om discriminatie tegen te gaan.
- Zo zal bij een invoeringstoets een jaar na start van de uitvoering van wet- en regelgeving blijvend aandacht moeten worden besteed aan mogelijk (indirect) discriminerende aspecten.
- Nog belangrijker is dat medewerkers zich voldoende bewust zijn van de regels over het gebruik van gevoelige persoonsgegevens zoals nationaliteit. En dat discriminatoire of denigrerende uitspraken op de werkvloer niet worden getolereerd. Aan dit onderwerp wordt in het kader

van de cultuurprogramma's bij de Belastingdienst en Toeslagen bijzondere aandacht worden besteed en dit moet een regulier onderdeel worden van opleiding.

- Medewerkers bij Toeslagen worden periodiek getraind om verantwoord met persoonsgegevens om te gaan. Zo maakt Toeslagen in dialoogsessies in de hele organisatie concreet wat rechtsstatelijk handelen in de dagelijkse werkpraktijk binnen alle lagen van de organisatie betekent.
- Het College voor de Rechten van de Mens (CRM) biedt trainingen aan waarbij medewerkers wordt geleerd hun eigen vooroordelen te herkennen, zodat wordt voorkomen dat deze effect hebben op hun dagelijks handelen.
- Daarnaast is er de mogelijkheid om over (wijziging) van beleidsregels het CRM te vragen of met dat beleid onderscheid is of wordt gemaakt, een zogenaamd onderzoek omtrent eigen handelen.
- Ook kan het College uit eigen beweging onderzoeken of zodanig onderscheid is of wordt gemaakt. Het kabinet zal met het College bezien of en hoe het gebruik van deze instrumenten kan worden bevorderd.
- Op deze wijze moet ook naar de toekomst toe bewustwording blijvend onderdeel zijn van onze organisatie en cultuur.

Douane

Klachtenprocedure

De Douane heeft een klachtenprocedure en het rapport heeft aanleiding gegeven om deze procedure tegen het licht te houden met in achtname van de in het rapport opgenomen conclusies en handvatten.

De klachtenprocedure bestaat in de kern uit twee elementen: de informatievoorziening richting burgers over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en de klachtbehandeling zelf.

De Douane ontvangt jaarlijks ongeveer 500 klachten, waarvan er ongeveer 10 over etnisch profileren gaan. Burgers die een klacht willen indienen over de Douane kunnen hierover informatie vinden op de internetsite van de Belastingdienst. Op deze site staat een klachtenformulier en een beschrijving van de procedure. Mede gezien de ontvlechting uit de Belastingdienst zal de Douane op de eigen website zorgen voor goede informatie over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en bekijken hoe dit zo toegankelijk en eenvoudig mogelijk gemaakt kan worden voor de burgers.

Tevens zal onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn om een informatiefolder te ontwikkelen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen, die aan burgers verstrekt kan worden indien ze niet tevreden zijn over de Douane.

Het rapport biedt handvatten voor de wijze waarop klachten behandeld zouden moeten worden. De klachtenprocedure bij de Douane wordt bezien waarbij de handvatten en conclusies uit het rapport meegenomen worden.

Etnisch profileren

Relevant voor de Douane is hetgeen in het rapport is opgenomen in het rapport over controles en de klachtbehandeling. In het rapport staat dat bij burgers die gecontroleerd worden, de eerste vragen die opkomen zijn 'Waarom?' en 'Waarom ik?'. Een rode draad is dat burgers denken dat hun etniciteit de reden is dat zij, of hun gedrag, verdacht zijn. Bij sommige burgers ontstaat direct het vermoeden dat dit met etniciteit te maken heeft.

Het gaat dan om deze drie factoren:

1. de ambtenaar geeft geen of een te algemene reden voor de controle;
2. iemand is als enige gecontroleerd en anders aangepakt;
3. het gedrag van de ambtenaar.

De Douane heeft een aantal activiteiten in gang gezet in het kader van het objectief selecteren van reizigers op luchthavens. Het bestaande uitgangspunt van de Douane is dat als reizigers door haar worden gecontroleerd de reden van de controle kenbaar wordt gemaakt en als reizigers om uitleg over de reden van

selectie vragen, de Douane die geeft. Dat vereist eenduidige instructies en heldere communicatie en die vergroten tevens de kans op begrip en medewerking.

Vanuit het bestaande uitgangspunt dat iedere reiziger in gelijke gevallen een gelijke kans moet hebben om te worden geselecteerd voor een controle, geldt dat controlerende medewerkers in beginsel alle reizigers aanspreken en de reizigers in eerste aanleg eenzelfde set van vragen krijgen. Als alle medewerkers bezig zijn kunnen niet-aangesproken reizigers doorlopen. De reizigers die niet kunnen worden aangesproken lopen door. Als er geen indicatoren zijn om een specifieke reiziger aan te willen spreken, dan spreekt de controlemedewerker de eerstvolgende reiziger aan.

Bij controles kan ook een speurhond als instrument om reizigers te selecteren ingezet worden. De speurhond is objectief, waarbij natuurlijk wel alle reizigers langs de speurhond worden geleid.

Om medewerkers te informeren en te trainen waren de volgende activiteiten al in gang gezet voordat het rapport verscheen. Het rapport bevestigt het belang hiervan.

Douane Schiphol Passagiers (DSP) heeft de werkinstructies in haar processen aangepast, zodat objectief selecteren van reizigers zo goed mogelijk is gewaarborgd. Die werkinstructies zijn gedeeld met de regio's Amsterdam (DAM) en Eindhoven(DEI), zodat op de luchthavens Eindhoven Airport en Rotterdam The Hague Airport op dezelfde wijze wordt gewerkt.

Daarnaast is een training Objectief selecteren ontwikkeld. Deze training is inmiddels gegeven aan het management van DSP, waarbij een afvaardiging van de kantoren DEI en DAM aanwezig was. De regio's zorgen dat het management en de medewerkers fysiek toezicht de training volgen.

In de opleiding en periodieke training wordt aandacht besteed aan de wijze waarop medewerkers fysiek toezicht met reizigers communiceren. Ook wordt in de opleiding (praktijkgericht) geoefend in het op een professionele wijze benaderen van burgers.

Daarnaast worden douaniers gestimuleerd om elkaar aan te spreken op onjuist gedrag. DSP ontwikkelt in het eerste kwartaal een training Benaderingstechnieken objectief selecteren voor alle medewerkers fysiek toezicht. Deze training wordt beschikbaar gesteld aan de andere kantoren.

Om zo goed mogelijk lering te kunnen trekken uit klachten over etnisch profileren worden de klachtbehandelaren vanuit de Kennisinstructuur (RKIS) ondersteund bij de klachtonderzoeken. RKIS Formeel Recht begeleidt en monitort de behandeling van deze klachten. In intervisiebijeenkomsten worden de klachten met de klachtencoördinatoren besproken.

Bijlage 1 Conclusies uit het rapport

Ervaringen burgers

De No heeft een meldpunt geopend voor burgers met ervaringen van etnisch profileren en verdiepende interviews gehouden. Daaruit blijkt dat bijna twee derde van deze burgers meerdere ervaringen van etnisch profileren heeft. Burgers krijgen het idee dat zij er vanwege hun etniciteit uit gepikt worden als er geen of een algemene reden voor een controle wordt gegeven, of zij als enige worden gecontroleerd en anders worden aangepakt dan anderen. Het gedrag van de ambtenaar in het contact zelf heeft invloed op het beeld dat er etnisch geprofileerd wordt. Daarnaast spelen ook eerdere ervaringen, verhalen, berichten en beelden, van familie, vrienden en media een rol.

Burgers die het gevoel hebben etnisch geprofileerd te worden, krijgen van de overheid de boodschap dat zij anders zijn dan anderen en er niet bij horen. Zij beschrijven gevoelens van schaamte, minderwaardigheid, oneerlijkheid, gekwetstheid, machteloosheid, frustratie, boosheid en verdriet. In sommige gevallen leidt dit ertoe dat zij ander gedrag vertonen om de kans op etnisch profileren zo veel mogelijk te vermijden. Anderen komen juist actief op voor hun rechten. Beide groepen hebben het gevoel dat de overheid er niet voor hen is.

Burgers en klachten

De overgrote meerderheid van de burgers met ervaringen met etnisch profileren dient daarover geen klacht in. De voornaamste reden daarvoor is dat zij denken dat klagen toch geen zin heeft. Sommige burgers hebben het idee dat de overheid en maatschappij het probleem van etnisch profileren niet erkennen en er niets aan willen doen. Andere belangrijke factoren zijn een gebrek aan vertrouwen in een onpartijdige klachtbehandeling en het idee een bewijsachterstand te hebben en het nooit te kunnen winnen van de overheid. Dat burgers geen succesverhalen van klachtbehandeling bij klachten over etnisch profileren kennen, motiveert ook niet om te klagen. Burgers vinden klachtbehandeling waardevol als zij en hun ervaringen daarin serieus worden genomen. Ze willen graag delen wat de impact op hen is geweest. Daarmee willen ze bereiken dat de overheid die ervaringen erkent en daarvan leert, om zo herhaling in de toekomst te voorkomen. Een open en empathische houding van de overheidsinstantie is daarbij cruciaal. Over het algemeen zijn burgers die klagen over etnisch profileren niet tevreden over de klachtbehandeling. Ook hier spelen vertrouwen en het gevoel (niet) serieus genomen te worden opnieuw een grote rol.

Ambtenaren

De No ziet dat er binnen overheidsinstanties aandacht is voor het onderwerp etnisch profileren. Die aandacht heeft niet altijd de juiste uitwerking op de ambtenaren bij die instanties. Sommigen zijn niet bekend met wat hun organisatie aan dit onderwerp doet en hoe hun organisatie daartegenaan kijkt. Anderen zijn hier wel mee bekend, maar voelen zich daarin niet gehoord en niet gezien. Zij wijzen op de impact die de veelvoorkomende beschuldiging van etnisch profileren op hen heeft. Ze voelen zich ten onrechte uitgemaakt voor racist, beschuldigd en soms ook veroordeeld nog voordat ze hebben kunnen spreken, en zij voelen zich belemmerd bij de uitvoering van hun werk.

Ambtenaren en klachten

Ambtenaren reageren op verschillende manieren op de beschuldiging van etnisch profileren en dat heeft een verschillend effect. Een beschuldiging van etnisch profileren is voor ambtenaren geen aanleiding om af te zien van een controle. Eerder het tegenovergestelde: de beschuldiging kan als een afleidingsmanoeuvre en daarmee als extra verdacht gedrag worden gezien.

Leidinggevend en klachtbehandelaars denken dat burgers vooral klagen omdat zij gehoord willen worden en een groter maatschappelijk probleem willen aankaarten. Dat laatste wordt als lastig ervaren, omdat klachtbehandelaars hun rol vaak beperkt zien tot het incident waarover geklaagd wordt.

Klachtbehandelaars zijn trots op hun bijzondere en onpartijdige positie binnen de

overheidsinstantie waar ze werken. Dat ze daar werken kan helpen bij de behandeling van klachten, maar is ook een valkuil. Ze hebben namelijk vaak al een beeld van waarom dingen op een bepaalde manier zijn gegaan of van de collega over wie de klacht gaat. Wat betreft de klachtbehandeling geven klachtbehandelaars aan dat persoonlijk contact met de burger hierin heel belangrijk is. Ook hebben klachtbehandelaars goede ervaringen met bemiddelingsgesprekken. Het is lastig voor klachtbehandelaars om na te gaan of etniciteit een rol heeft gespeeld bij de keuze om een burger eruit te pikken. Een grote groep klachtbehandelaars geeft aan dat het gelet op hun rol in de organisatie niet hun taak is om een oordeel te vormen over de klacht. Wel vinden zij het belangrijk dat de organisatie leert van klachten, en dat de burger dat ook meekrijgt en ervaart.

Aanbeveling klachtbehandeling

De kern van goede klachtbehandeling bij klachten over etnisch profileren verschilt uiteindelijk ook weer niet zoveel van de behandeling van andere klachten. Het gaat erom de burger serieus te nemen en het verhaal achter de klacht daadwerkelijk te willen leren kennen. Open en nieuwsgierig te willen onderzoeken wat er gebeurd is en hoe dat heeft kunnen gebeuren. En daarvan te leren door hierover met elkaar in gesprek te gaan en elkaar te durven bevragen en aanspreken op gedrag dat niet past binnen hetgeen je van een behoorlijke overheid mag verwachten.