

Position paper Nationale ombudsman voor het rondetafelgesprek etnisch profileren, 24-11-2021

Als Nationale ombudsman vind ik het belangrijk dat de overheid door de bril van de burger kijkt. Gebeurt dat niet, dan begrijpt de overheid de burger niet en kan de overheid haar taak niet naar behoren uitvoeren. De overheid is er immers voor de burger, en niet andersom.

In het rapport ['Verkleurde beelden Hoe moet de overheid omgaan met klachten over etnisch profileren?'](#) beschrijf ik hoe goede klachtbehandeling bij klachten over etnisch profileren eruitziet. Daarmee is dit rapport zowel een praktische handreiking voor klachtbehandelaars – ook binnen de Nationale ombudsman – als een overzicht van wat burgers mogen verwachten en waar zij zich op kunnen beroepen.

Dit onderzoek gaat over klachten over etnisch profileren. Net als bij elk onderwerp zie ik dat hierover bij burgers en ambtenaren verschillende beelden bestaan. Sommige ambtenaren verwijzen elke beschuldiging van etnisch profileren naar de prullenmand onder het mom van 'het trekken van de discriminatiekaart'. En bij sommige burgers kan de overheid het toch al niet meer goed doen. In beide gevallen is er een bepaald beeld van 'de ander' ingebrand op het netvlies. Er is geen ruimte meer om door de bril van de ander te kijken. Gelukkig geldt dit niet voor alle burgers en ambtenaren.

Mijn onderzoeksteam sprak met burgers die de moeite namen hun vaak pijnlijke en emotionele verhalen met ons te delen. Over hoe het voelt om steeds weer 'de ander' te zijn. Over de vragen en twijfels die het bij hen en anderen om hen heen oproept. Over de moeite én moed die het kost om te klagen. Over de hoop dat die klachten bijdragen aan het voorkomen van soortgelijke ervaringen voor andere burgers. En over het belang om echt serieus genomen te worden.

In het onderzoek spraken mijn medewerkers ook veel ambtenaren – ambtenaren in de uitvoering, leidinggevend en klachtbehandelaars – die zich inspannen om etnisch profileren tegen te gaan. Die proberen te begrijpen waarom hun gedrag op een bepaalde manier op burgers overkomt en die zich bewust zijn van het belang om burgers die klagen serieus te nemen. Die juist willen uitleggen waarom zij handelen zoals zij handelen. En beter nog: die willen luisteren naar wat hun handelen met burgers doet.

In het rapport 'Verkleurde beelden' beschrijf ik de ervaringen van burgers en ambtenaren, vanuit de overtuiging dat de enige manier om elkaar beter te begrijpen en tot elkaar te komen is door naar elkaar te luisteren. Door elkaars bril te kijken. Kritisch naar jezelf te durven kijken en je beeld te durven bijstellen. Klachtbehandeling is daar een instrument voor.

Van dat instrument hebben mijn onderzoeksteam en ik tijdens dankbaar gebruikgemaakt. We hebben niet alleen veel geleerd over hoe andere overheidsinstanties klachten over etnisch profileren behandelen, maar ook over hoe wij dat als Nationale ombudsman zelf doen. We hebben gezien dat ook voor ons geldt dat daarin verbeteringen mogelijk zijn. Dat ook wij nog elke dag kunnen leren.

Mijn rapport focust op etnisch profileren in het directe contact tussen burger en ambtenaar. Ik vind het belangrijk daarbij te benadrukken dat er ook andere vormen van etnisch profileren en discriminatie zijn binnen de overheid en in onze maatschappij. Daarbij denk ik bijvoorbeeld aan datagestueerd profileren, discriminerende opmerkingen en discriminatie op de arbeidsmarkt. Ik ben ervan overtuigd dat dit rapport ook bij klachten over die onderwerpen handvatten kan bieden. En ik hoop en zal erop toezien dat dit onderwerp binnen de overheid in brede zin de aandacht blijft krijgen die het verdient.

In mijn rapport beschrijf ik wat burgers mogen verwachten in hun contact met de overheid, hoe een klacht over etnisch profileren behandeld en beoordeeld moet worden.

Wat mogen burgers verwachten in hun contact met de overheid?

- Dat zij niet anders worden behandeld vanwege hun etniciteit;
- Dat zij uitleg krijgen over waarom zij 'eruit worden gepikt';
- Een professionele en de-escalerende reactie op de beschuldiging dat sprake is van etnisch profileren.

Hoe behandel je een klacht over etnisch profileren?

- Neem de burger serieus: vraag en luister naar zijn ervaring en niet naar bewijs;
- Sta niet klaar met je oordeel: onderzoek wat er gebeurd is en hoe dit heeft kunnen gebeuren;
- Ken het beoordelingskader en weet en deel waar de organisatie voor staat;
- Leer samen met de burger, betrokken medewerker én de hele organisatie van klachten: ga in gesprek en durf elkaar te bevragen en aan te spreken.

Hoe beoordeel je een klacht over etnisch profileren?

- Bij de vraag of etniciteit een rol speelde ligt de bewijslast bij de overheid en niet bij de burger;
- Etniciteit rechtvaardigt in beginsel geen onderscheid;
- Stel vast waar de klager een oordeel over wil en of je voldoende informatie hebt verzameld om daarover een oordeel te geven;
- Doe gedegen onderzoek: onderzoek alle relevante momenten en vraag kritisch door.

Tot slot

Met mijn onderzoek beoog ik de behandeling van klachten over etnisch profileren te verbeteren. Ik signaleerde nog veel ruimte voor verbetering. Individuele klachten zijn een kans om institutioneel te leren en om burgers te helpen. Klachtbehandeling kan een bijdrage leveren aan het tegengaan van etnisch profileren, maar klachtbehandeling alleen is niet de oplossing. Het is juist het samenspel van klachtbehandeling en andere manieren waarop overheidsinstanties zich actief (moeten) inzetten tegen etnisch profileren.