



Waarom 'melden' mensen (niet) bij meldpunten?

Gedragsteam JenV &
Gedragsteam CCV



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid



Ministerie van Justitie
en Veiligheid










Menu van vandaag:





Wie zijn jullie?

- >  **Ik werk in de praktijk met meldingen**
- >  **Ik overweeg een meldpunt op te richten**
- >  **Ik onderzoek of analyseer meldgedrag**
- >  **Ik wil meldgedrag stimuleren**
- >  **Ik wil meer weten over hoe meldgedrag tot stand komt**



Wat is het eerste woord dat in je opkomt
bij 'melden'?"





Waarom dit onderzoek



De vraag naar meldpunten

Er is politieke en maatschappelijke vraag naar meldpunten.

De politieke aanname is: een meldpunt lost "het probleem" op of geeft inzicht

Zo komen er meldpunten bij, maar heffen we ze zelden op

In de meeste domeinen is het meldpuntenlandschap versnipperd



Ter illustratie: het meldpuntenlandschap van online fraude



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





Herkennen jullie dit?





Met zoveel plekken om te melden, waarom doen mensen dat dan niet?

- › Er is een kloof tussen iemands intentie en het daadwerkelijk in actie komen (ook wel ***intention-behavior gap***)
- › Schatting dat de helft van de intenties wordt omgezet naar gedrag

Meldingsbereidheid
= intentie

- Mensen hebben het voornemen om iets te melden.

Melden = de actie,
het *gedrag*

- Mensen melden iets daadwerkelijk.

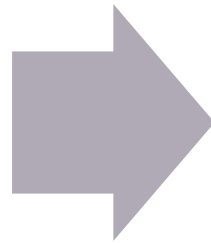


Waar gaat dit onderzoek over



Doelen

Onderzoeken
waarom mensen
(niet) melden



Handvatten
bieden voor beleid
rond meldpunten
en melden



Hoe hebben we dit onderzoek gedaan



Methoden

Literatuurstudie

- Wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke (grijze) literatuur over meldgedrag.

Interviews

- 8 interviews met professionals van meldpunten
- Gericht op verschillende soorten meldpunten: fysieke en digitale omgeving, nieuw(ere) en oude(re) meldpunten.

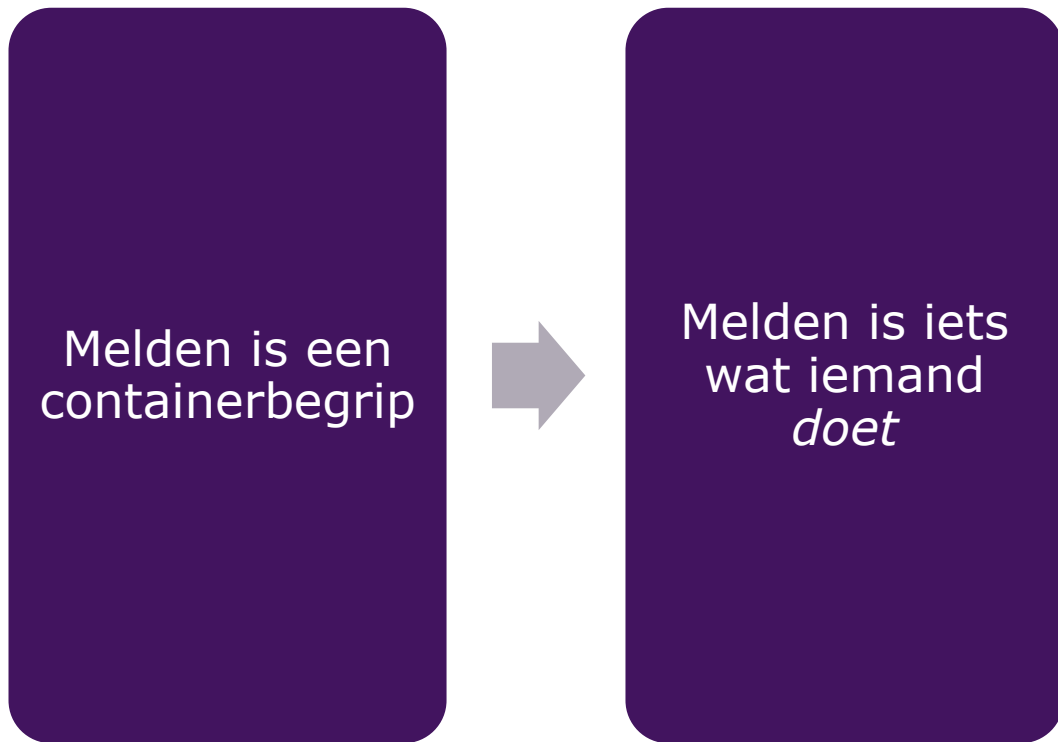


Wat is melden en wat is het *niet*

Melden is een
containerbegrip

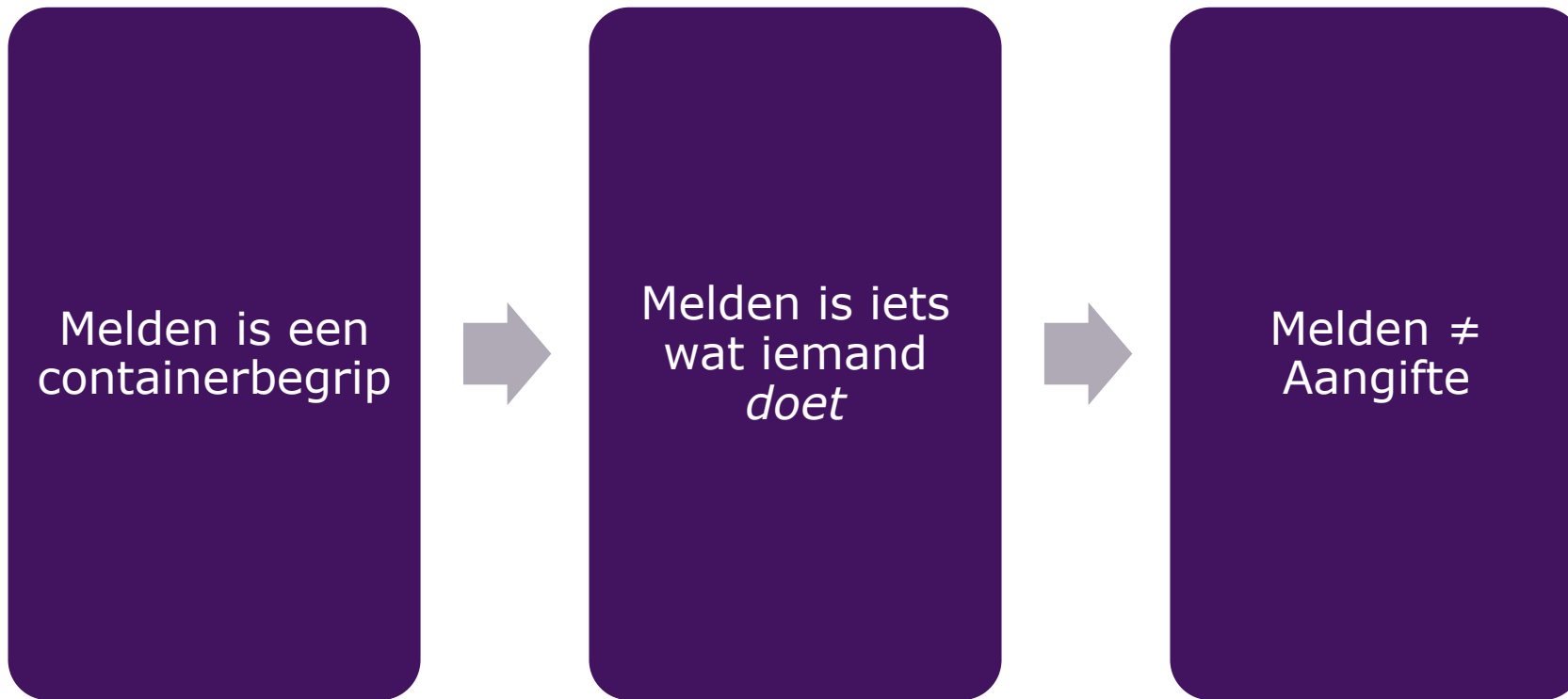


Wat is melden en wat is het *niet*



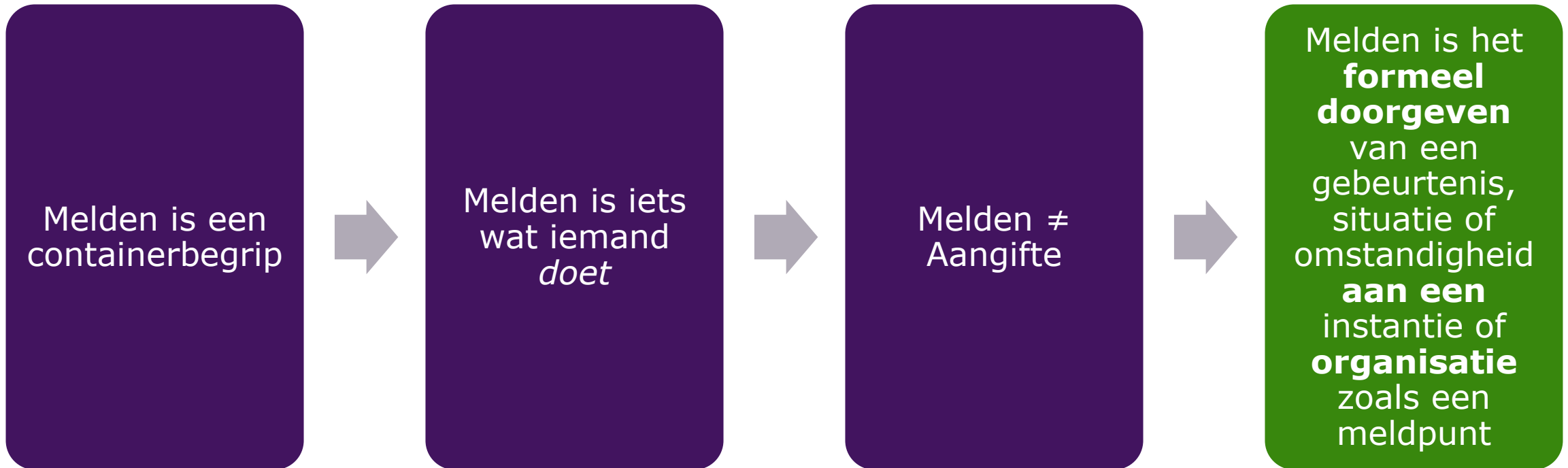


Wat is melden en wat is het *niet*





Wat is melden en wat is het *niet*





Meldpunten (interviews)



NL Confidential. Experts in meldpunten en hulplijnen.



Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw, Visserij,
Voedselzekerheid en Natuur





Meldgedrag begrijpen met COM-B model*



*Dit model staat ook wel bekend als het wetenschappelijk onderbouwde gedragsmodel COM-B uit 2011 van o.a. [Susan Michie](#). Dit is onderdeel van hun *Behavioral Change Wheel* aanpak. Dit model veronderstelt dat om een bepaald gedrag (**B**ehavior) te vertonen, moeten mensen de capaciteit (**C**apability), omgeving (**O**pportunity) en motivatie (**M**otivation) hebben.



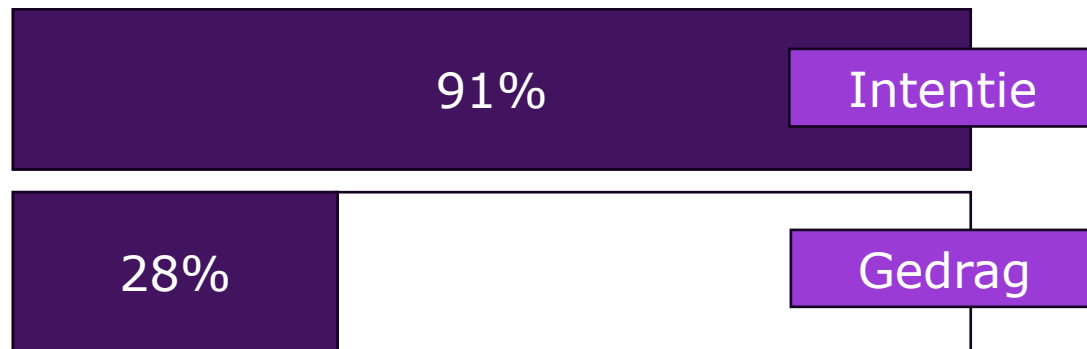
Wat zijn onze bevindingen



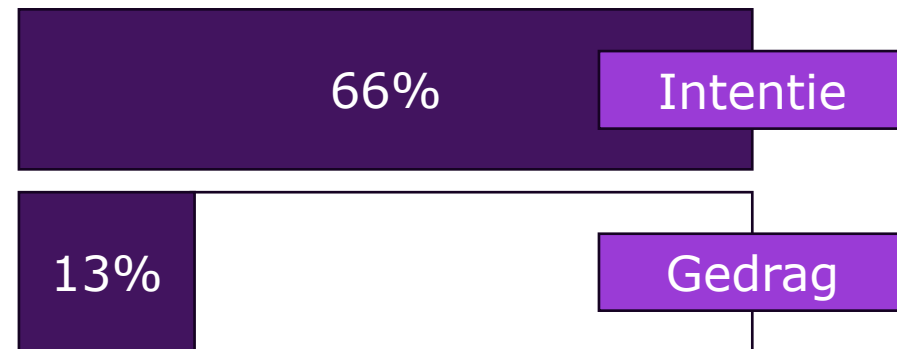
Er is inderdaad een kloof tussen intentie (*meldingsbereidheid*) en gedrag (*melden*)

- > Deze kloof is zelfs veel groter dan gemiddelde schattingen

Hennepplantages



Diverse vormen van online criminaliteit





Meldgedrag begrijpen met COM-B model*



*Dit model staat ook wel bekend als het wetenschappelijk onderbouwde gedragsmodel COM-B uit 2011 van o.a. [Susan Michie](#). Dit is onderdeel van hun *Behavioral Change Wheel* aanpak. Dit model veronderstelt dat om een bepaald gedrag (**B**ehavior) te vertonen, moeten mensen de capaciteit (**C**apability), omgeving (**O**pportunity) en motivatie (**M**otivation) hebben.



Factoren die gaan over iemands **capaciteit** om te melden

Twijfels over waarneming

- Mensen melden niet als ze twijfelen over wat ze gezien hebben.

Bekendheid meldpunt

- Mensen weten vaak niet waar of hoe ze moeten melden.



Factoren die gaan over iemands **mogelijkheid** om te melden

Anonimiteit

- Anoniem kunnen blijven vergroot de kans dat mensen melden.

Opvolging en terugkoppeling

- Negatieve ervaringen met eerdere meldingen ontmoedigen nieuw meldgedrag.

Toegankelijkheid

- Lastige procedures, verplichte afspraken of alleen telefonisch kunnen melden, vormen obstakels.

Maatschappelijke en sociale normen en waarden

- Gedrag dat sociaal 'getolereerd' wordt (bv. drugsgebruik) wordt minder vaak gemeld.

Relatie dader-slachtoffer

- Als de melder de persoon over wie hij meldt kent, is de kans kleiner dat hij meldt.

Steun omgeving

- Mensen melden eerder als zij steun en support krijgen van hun directe omgeving.



Factoren die gaan over iemands **motivatie** om te melden

Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid

- Men ziet melden niet als hun verantwoordelijkheid of vindt het probleem niet dringend genoeg.

Ervaren ernst delict

- Hoe ernstiger men een situatie inschat, hoe groter de kans op melding.

Dader/oorzaak moet worden aangepakt

- De wens om anderen te beschermen of daders op te sporen motiveert melden.

Concurrentievervalsing

- Externe partijen melden uit frustratie over oneerlijke concurrentie.

Angst voor repercussies

- Vrees voor wraak, ontslag of sociale gevolgen weerhoudt mensen van melden.

Angst voor vals beschuldigen

- Bij twijfel over of dader iets gedaan heeft, melden mensen niet.

Schaamte/schuldgevoel

- Emoties die optreden bij persoonlijke delicten, zoals fraude of seksueel misbruik, zorgen ervoor dat mensen wel/niet melden.

Vertrouwen in instanties

- Als men instanties niet vertrouwt, meldt men niet.

Verwachting dat melden geen zin heeft

- Als mensen denken dat er niets gebeurt met hun melding, is de kans op melden kleiner.

Iemand herkent zich niet als slachtoffer

- Als mensen zichzelf niet als slachtoffer zien, is de kans kleiner dat ze melden.



Wat valt jullie op?





DUS wat zijn onze conclusies



Zes conclusies

1. Het aantal meldingen zegt niet per se iets over de omvang van het probleem
2. Meldgedrag verschilt per situatie – context is cruciaal
3. Er zijn meer factoren m.b.t. gelegenheid en motivatie die meldgedrag beïnvloeden dan capaciteit
4. Factoren kunnen melden zowel stimuleren als belemmeren
5. Sommige factoren versterken elkaar, anderen werken elkaar tegen.
6. Bepaalde factoren vormen vooral randvoorwaarden om melden mogelijk te maken



1. Het aantal meldingen zegt niet per se iets over de omvang van het probleem

Niet melden \neq geen probleem



Grote kloof meldingsbereidheid-melden (*intention-behavior*)



Extra meldpunten = meer versnippering



Meldpunt = geen oplossing voor oorzaak, preventie wel





2. Context is cruciaal om meldgedrag te begrijpen en beïnvloeden

Melden = complex (wij vonden 18 factoren)



Ieder meldpunt en daarmee de melder is anders



Beslis vanuit meldgedrag voor jouw context welke factoren van belang zijn





3. Factoren aan vooral gelegenheid en motivatie, minder over capaciteit

Capaciteit: 2; Gelegenheid: 6; Motivatie: 10



Meer verklaringen in gelegenheid en motivatie en daarmee meer kansen



Welke factoren grootste impact hebben moeten experts inschatten of onderzocht worden





4. Factoren kunnen melden zowel stimuleren als belemmeren

Factoren hebben geen eenduidig effect

Wie meldt maakt uit: daders, omstanders, slachtoffers

Waar gemeld wordt maakt uit: doel van het meldpunt en van melders zelf

Wat gemeld wordt maakt uit: inhoud van de melding



5. Sommige factoren versterken elkaar, anderen werken elkaar tegen.

Factoren hangen samen



Iedere factor lijkt met ten minste 1 andere factor samen te hangen



Factoren aanpakken kan dus leiden tot (positieve of negatieve) neveneffecten





6. Bepaalde factoren vormen vooral randvoorwaarden om melden mogelijk te maken

Sommige factoren lijken randvoorwaarden

bekendheid meldpunt; toegankelijkheid;
anonimiteit; twijfel over meldingswaardigheid en
verwachting dat melden "geen zin" heeft



Interactief werkblad voor medewerkers/experts

- › Op basis van resultaten hebben we een werkblad gemaakt
- › Doel: helpt bepalen of (1) oprichting meldpunt zinnig is en (2) hoe meldpunt effectief kan worden ingericht
- › Doorloopt 6 stappen met vragen
 - Stap 1 & 2& 3: Soort meldpunt en doelgroep(en)
 - Stap 4: Beslissen welk van 18 factoren van belang zijn
 - Stap 5: Analyse aan welke factor(en) je iets kan doen
 - Stap 6: In kaart brengen neveneffecten



Wat zijn jullie vragen?





Discussie



Stelling:

“De manier waarop het meldlandschap is ingericht, sluit optimaal aan bij het gedrag van de melder.”



Stelling:

“Het is beter dat meldpunten gespecialiseerd zijn, ook als dat leidt tot overlap voor de melder.”




Afronding



Veel dank voor jullie aanwezigheid!

Neem gerust een exemplaar van ons rapport mee.



Waarom melden mensen (niet) bij meldpunten

Resultaten van een literatuur- en interviewstudie



	X Factor	Toelichting bij factor
Capaciteit en vaardigheden	<input type="checkbox"/> Bekendheid met meldpunt(en)	Mensen weten niet altijd waar ze kunnen melden. Mensen melden niet als ze niet weten dat een meldpunt bestaat.
	<input type="checkbox"/> Twijfel meldingswaardigheid waarneming	Mensen kunnen twijfelen of het gedrag dat ze gezien hebben daadwerkelijk 'ongewens', 'onechtmatig' of 'strafbaar' is. Die twijfel kan ertoe leiden dat ze niet melden.
Gelegenheid	<input type="checkbox"/> Anonimiteit	De mogelijkheid om anoniem te melden vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk een melding doen.
	<input type="checkbox"/> Opvolging/terugkoppeling over melding	Negatieve of ontbrekende terugkoppeling of opvolging, of de verwachting daarvan, vormt een belangrijke drempel voor (herhaald) melden.
	<input type="checkbox"/> Toegankelijkheid	Hoe makkelijker het is om te melden, hoe eerder mensen dat doen. Moeilijke procedures, beperkte openingstijden of omslachtige manieren van melden verlagen de kans dat mensen melden.
	<input type="checkbox"/> Maatschappelijke normen en waarden	Als gedrag in de samenleving breed wordt geaccepteerd of getolereerd, zien mensen minder reden om dit te melden.
	<input type="checkbox"/> Relatie dader/slachtoffer	Wanneer een melder de persoon over wie hij meldt persoonlijk kent, is de kans kleiner dat hij een melding doet.
	<input type="checkbox"/> Steun omgeving	Mensen melden eerder als zij steun en support krijgen van hun directe omgeving.
Motivatie	<input type="checkbox"/> Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Mensen melden niet als zij zich daarvoor niet verantwoordelijk voelen.
	<input type="checkbox"/> Ervaren ernst delict	Hoe ernstiger een situatie wordt ingeschat, hoe groter de kans dat iemand een melding doet.
	<input type="checkbox"/> Dader of oorzaak moet worden aangepakt	De wens om daders te stoppen of anderen te beschermen kan mensen motiveren om te melden.
	<input type="checkbox"/> Concurrentie-valsing	Als er sprake is van oneerlijke concurrentie kan dit bedrijven of ondernemers motiveren om te melden.
	<input type="checkbox"/> Angst voor repercussies	Vrees voor repercussies, zoals wraak, ontslag of sociale gevolgen, kan mensen weerhouden van melden.
	<input type="checkbox"/> Angst voor vals beschuldigen	Bij twijfel of iemand daadwerkelijk iets 'fout' gedaan heeft, kunnen mensen de neiging hebben om niet te melden; ze willen niemand vals beschuldigen.
	<input type="checkbox"/> Schamte/schuldgevoel	Emoties zoals schaamte en/of schuldgevoel kunnen ervoor zorgen dat mensen meer of minder geneigd zijn om te melden.
	<input type="checkbox"/> Vertrouwen in instanties	Als mensen weinig vertrouwen hebben in de instanties bij wie ze kunnen melden, is de kans kleiner dat ze melden.
	<input type="checkbox"/> Verwachting dat melden geen zin heeft	Als mensen denken dat er niets gebeurt met hun melding, is de kans op melden kleiner.
	<input type="checkbox"/> Iemand herkent zich niet als slachtoffer	Als mensen zichzelf niet als slachtoffer zien, is de kans kleiner dat ze melden.

38 | Waarom melden mensen (niet) bij meldpunten



Contact

- > JenV gedragsteam
n.de.boer@minjenv.nl
- > CCV gedragsteam:
mick.claessens@hetccv.nl