



Waarom melden mensen (niet) bij meldpunten

Resultaten van een literatuur- en interviewstudie





Waarom melden mensen (niet) bij meldpunten

Resultaten van een literatuur- en interviewstudie

Definitieve versie

Mick Claessens (CCV), Mirjam Prinsen (CCV), Noor de Boer (JenV)

Inhoud

Samenvatting

1	Belang van melden en doel van dit onderzoek	6
2	Methode	11
3	Theoretische benaderingen om melden te begrijpen	13
3.1	Economisch perspectief	13
3.2	Psychologisch perspectief	13
3.3	Sociologisch perspectief	14
3.4	Gedragmodel COM-B	14
3.4.1	Capaciteit	15
3.4.2	Gelegenheid of omgeving	15
3.4.3	Motivatie	15
4	Resultaten: Wat maakt dat mensen (niet) melden?	17
4.1	Capaciteit	17
4.1.1	Psychologische capaciteit	17
4.2	Gelegenheid of omgeving	19
4.2.1	Fysieke omgeving	19
4.2.2	Sociale omgeving	20
4.3	Motivatie	21
4.3.1	Reflectieve motivatie	21
4.3.2	Automatische motivatie	23
5	Conclusies	27
5.1	Het aantal meldingen zegt niet per se iets over de omvang van het probleem	27
5.2	Meldgedrag kan in iedere situatie anders zijn, de context is cruciaal om meldgedrag te begrijpen en te beïnvloeden	27
5.3	Factoren die meldgedrag beïnvloeden gaan vooral over de gelegenheid en motivatie van de melder, en minder over de capaciteit	27
5.4	De impact van veel factoren varieert: ze kunnen melden zowel stimuleren als hinderen	28
5.5	Sommige factoren versterken elkaar, terwijl anderen elkaar in de weg zitten	29
5.6	Sommige factoren lijken vooral randvoorwaarden om melden mogelijk te maken voor melders	29
6	Handvatten voor mensen die werken met meldgedrag en/of meldpunten	31
	Referenties	32
	Bijlage 1: Overzicht van meldpunten die zijn geïnterviewd	34
	Bijlage 2: Overzicht alle factoren die zorgen voor (niet) melden	35
	Bijlage 3: Meldgedrag begrijpen en beïnvloeden	36

Samenvatting

Doel en achtergrond van dit onderzoek

Het onderzoek, uitgevoerd door het gedragsteam van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) in samenwerking met het gedragsteam van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), verkent welke factoren bepalen waarom mensen wél of juist niet melding doen bij officiële instanties of meldpunten. Melden is cruciaal voor veiligheid, handhaving en hulpverlening, maar de praktijk laat zien dat bereidheid tot melden lang niet altijd leidt tot daadwerkelijk meldgedrag. Het gat tussen de intentie om gedrag te vertonen en het daadwerkelijk vertonen van dat gedrag staat ook wel bekend als de intention-behavior gap.

Onderzoeksaanpak

Er zijn twee methoden gebruikt:

1. **Literatuurverkenning** van wetenschappelijke en grijze literatuur over meldgedrag.
2. **Interviews met professionals** van acht verschillende meldpunten (zoals Meld Misdaad Anoniem, Slachtofferhulp, NVWA, Helpwanted en de Fraudehulpdesk).

De resultaten zijn geanalyseerd aan de hand van het **COM-B gedragsmodel**, waarin gedrag wordt verklaard door drie elementen:

1. **Capaciteit** (kunnen melden),
2. **Gelegenheid/omgeving** (de context om te melden),
3. **Motivatatie** (willen melden).

Belangrijkste bevindingen

Er zijn 18 factoren gevonden die meldgedrag kunnen beïnvloeden. De meeste liggen op het vlak van gelegenheid en motivatie, minder op capaciteit.

Capaciteit

- **Bekendheid meldpunt:** mensen weten niet altijd waar ze kunnen melden. Mensen melden niet als ze niet weten dat een meldpunt bestaat.
- **Twijfel over meldingswaardigheid:** mensen kunnen twifelen of het gedrag dat ze gezien hebben daadwerkelijk ‘ongewenst’, ‘onrechtmatig’ of ‘strafbaar’ is. Die twijfel kan ertoe leiden dat ze niet melden.

Gelegenheid / Omgeving

- **Anonimiteit:** de mogelijkheid om anoniem te melden vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk een melding doen.
- **Opvolging en terugkoppeling:** ontbrekende terugkoppeling of opvolging, of de verwachting daarvan, vormt een belangrijke drempel voor (herhaald) melden.
- **Toegankelijkheid:** hoe makkelijker en laagdrempeliger het is om te melden, hoe eerder mensen dat doen.
- **Maatschappelijke en sociale normen en waarden:** als gedrag in de samenleving breed wordt geaccepteerd of getolereerd, zien mensen minder reden om dit te melden.
- **Relatie dader en slachtoffer:** wanneer een melder de persoon over wie hij meldt persoonlijk kent, is de kans kleiner dat hij een melding doet.
- **Steun omgeving:** mensen melden eerder als zij steun en support krijgen van hun directe omgeving.

Motivatatie

- **Ervaren ernst delict:** hoe ernstiger een situatie wordt ingeschat, hoe groter de kans dat iemand een melding doet.
- **Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid:** mensen melden niet als zij zich daarvoor niet verantwoordelijk voelen.
- **Dader of oorzaak moet worden aangepakt:** de wens om daders te stoppen of anderen te beschermen kan mensen motiveren om te melden.

- **Concurrentievervalsing:** als er sprake is van oneerlijke concurrentie kan dit bedrijven of ondernemers motiveren om te melden.
- **Vertrouwen in instanties:** gebrek aan vertrouwen remt meldgedrag. Als mensen weinig vertrouwen hebben in de instanties bij wie ze kunnen melden, is de kans kleiner dat ze melden.
- **Verwachting dat melden geen zin heeft:** als mensen denken dat er niets gebeurt met hun melding, is de kans op melden kleiner.
- **Angst voor repercussies:** vrees voor repercussies, zoals wraak, ontslag of sociale gevolgen.
- **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.
- **Schaamte en schuldgevoel:** emoties zoals schaamte en/of schuldgevoel kunnen ervoor zorgen dat mensen meer of minder geneigd zijn om te melden.
- **Iemand herkent zich niet als slachtoffer:** als mensen zichzelf niet als slachtoffer zien, is de kans kleiner dat ze melden.

Conclusies

1. **Het aantal meldingen zegt niet per se iets over de omvang van het probleem.** Zelfs in situaties waarin de meldingsbereidheid groot is, doet uiteindelijk slechts een klein deel van de mensen daadwerkelijk melding. Het aantal meldingen weerspiegelt daardoor zelden de werkelijke omvang of aard van het probleem.
2. **Meldgedrag kan in iedere situatie anders zijn, de context is cruciaal om meldgedrag te begrijpen en te beïnvloeden.** Er zijn heel veel factoren die ervoor zorgen dat iemand wel of niet meldt bij een officiële instantie of organisatie. Niet elke factor speelt een rol bij elk type meldgedrag. Meldgedrag is context-afhankelijk en kan, onder andere, verschillen per type melding, melder en doel van het meldpunt.
3. **Factoren die meldgedrag beïnvloeden gaan vooral over de gelegenheid en motivatie van de melder, en minder over de capaciteit.** Uit het onderzoek blijkt dat

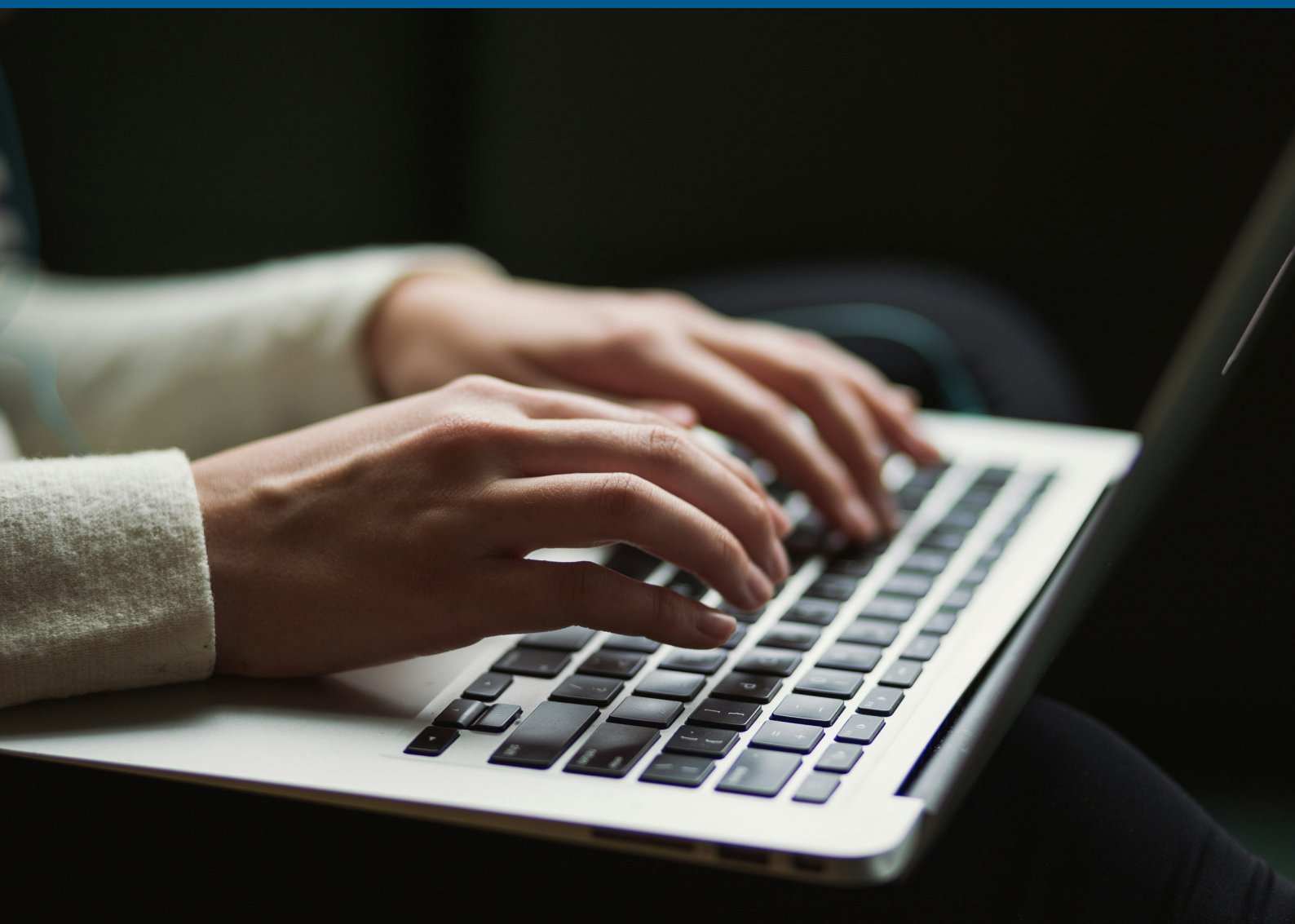
verklaringen voor de vraag waarom mensen (niet) melden vooral liggen in de gelegenheid van de omgeving en de motivatie van de melder, en minder bij capaciteit en vaardigheden. Dat betekent niet dat deze factoren belangrijker zijn, maar wél dat hier meer aanknopingspunten zijn voor interventies.

4. **De impact van veel factoren varieert: ze kunnen melden zowel stimuleren als hinderen.** De gevonden factoren hebben niet altijd eenduidig effect op meldgedrag. Dat betekent dat de factoren in sommige gevallen meldingen stimuleren en in andere gevallen meldingen hinderen.
5. **Sommige factoren versterken elkaar, terwijl anderen elkaar in de weg zitten.** De factoren die zijn geïdentificeerd, kunnen ook invloed hebben op elkaar. Het is belangrijk om vanuit specifiek meldgedrag te bezien welke factoren een rol spelen, en hoe die mogelijk samenhangen met andere factoren.
6. **Sommige factoren lijken vooral randvoorwaarden om melden mogelijk te maken.** Hoewel deze factoren vaak niet direct tot het doen van een melding leiden, zijn ze wel van groot belang voor degene die wil melden. In vrijwel elke meldsituatie spelen ze een rol. Het gaat hierbij om: (1) bekendheid van het meldpunt, (2) toegankelijkheid van het meldpunt, (3) anonimiteit, (4) twijfel over de meldingswaardigheid en (5) de verwachting dat melding geen zin heeft.

Aanbevelingen en handvatten

- Denk kritisch na over de noodzaak van nieuwe meldpunten; voorkom verdere versnippering.
- Analyseer steeds per context welke factoren het meest relevant zijn voor het gewenste meldgedrag.
- Versterk de randvoorwaarden: zorg voor een goede bekendheid, een toegankelijk meldpunt, waarborg de anonimiteit, speel in op twijfels over meldingswaardigheid en laat zien dat melden zin heeft.
- Gebruik het meegeleverde **werkblad "Meldgedrag begrijpen en beïnvloeden"** om meldgedrag systematisch te analyseren en op basis daarvan interventies te ontwerpen.

1



1. Belang van melden en doel van dit onderzoek

Het is van cruciaal belang dat burgers en ondernemers meldingen doen bij officiële instanties of organisaties. Meldingen helpen bij de handhaving van de openbare orde en veiligheid, zowel on- als offline. Meldingen dragen bij aan het verminderen van gedrag dat niet is toegestaan, zoals criminele activiteiten of (online) grensoverschrijdend gedrag, doordat bijvoorbeeld content verwijderd kan worden of daders kunnen worden opgespoord. Daarnaast helpen burgers en ondernemers door melding te maken bij het verzamelen van essentiële gegevens die nodig zijn om gericht actie te ondernemen en zicht te krijgen op de omvang van maatschappelijk problemen. Meldingen geven namelijk cijfermatig en inhoudelijk inzicht in de prevalentie van bepaalde delicten en illegaal en/of ongewenst gedrag. Ten slotte kan melden ervoor zorgen dat melders (of de personen voor wie ze melden) de hulp kunnen krijgen die ze willen of nodig hebben.

Melden is een containerbegrip en wordt door veel verschillende instanties en in verschillende contexten gebruikt. Melden is uiteindelijk iets wat iemand, zoals een burger of ondernemer, doet. In dit onderzoek hanteren wij een brede definitie van melden. Hierbij volgen wij het onderscheid dat de politie maakt tussen een melding en aangifte doen. Een melding doen bij de politie betekent dat je de politie informeert over iets dat is gebeurd zonder de expliciete bedoeling dat er een strafvervolging komt. Bij aangifte verzoekt diegene die de melding doet wel om strafvervolging en wil daarmee dat de dader gestraft wordt (Politie, 2025). Deze interpretatie van melden komt ook overeen met andere toezichthoudende en handhavende instanties. Bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) bijvoorbeeld is een melding het doorgeven van het waarnemen van een overtreding (NVWA, 2025).

Melden is in dit onderzoek het formeel doorgeven van een gebeurtenis, situatie of omstandigheid aan een bevoegde instantie of organisatie, zoals een meldpunt.

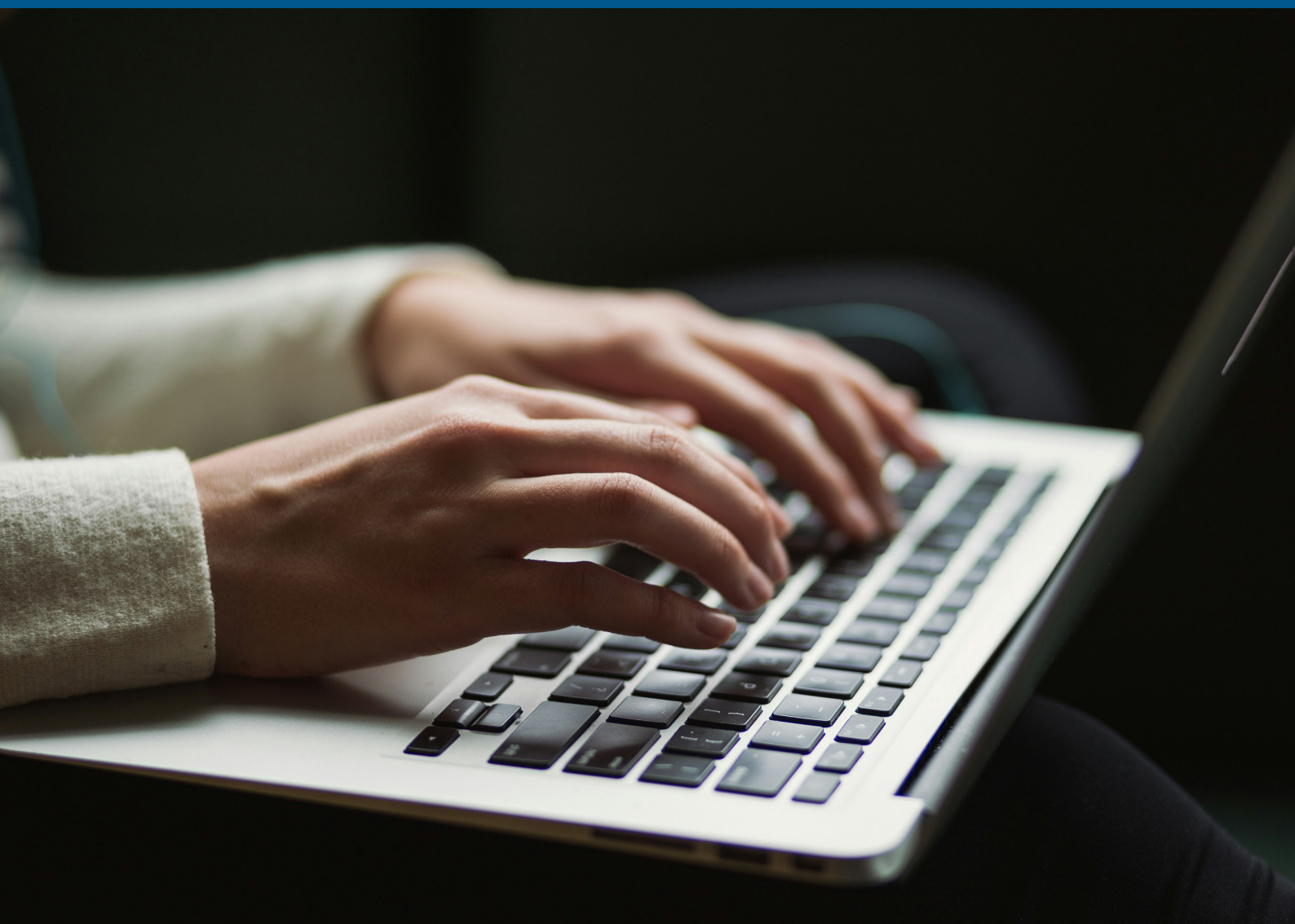
Melding doen kan vanuit verschillende posities: als slachtoffer, als omstander of als 'dader'. In sommige situaties is melden wettelijk verplicht, maar vaker is melding doen een vrijwillige keuze. Het kan leiden tot directe hulp en ondersteuning voor jezelf, maar soms

levert het vooral een bijdrage aan de veiligheid in het algemeen of het welzijn van anderen. Een melding kan betrekking hebben op een strafbaar feit, maar ook op onrechtmatig of ongewenst gedrag dat niet altijd onder het strafrecht valt. In het huidige onderzoek is er bewust heel generiek gekeken naar het doen van meldingen, in de breedste zin van het woord, zonder daarbij specifiek onderscheid te maken tussen, bijvoorbeeld, de posities van de melder (bv. slachtoffer, omstander en dader) en het melden van een strafbaar feit of het melden van ongewenst gedrag.

Voor melden geldt dat veel mensen wel bereid zijn tot melden, maar dit niet altijd omzetten in daadwerkelijk een melding doen. Deze discrepantie tussen een intentie (de bereidheid tot melden) en daadwerkelijk gedrag (een melding doen) staat in de gedragswetenschap ook wel bekend als de *intention-behavior gap* (Webb en Sheeran, 2006). Sheeran en Webb (2016) laten zien dat mensen in het algemeen slechts de helft van hun intenties omzetten in daadwerkelijk gedrag. Onderzoek specifiek binnen het veiligheidsdomein suggereert dat een nog kleiner deel van de intenties tot melden wordt omgezet in het daadwerkelijk doen van een melding. Bijvoorbeeld, als het gaat om ondermijnende criminaliteit blijkt uit onderzoek van Broekhuizen et al. (2018) dat slechts 30 procent van de mensen die de verkoop van harddrugs waarnam, dit ook daadwerkelijk meldde, tegenover 42 procent na het zien van illegale prostitutie. Mehlbaum en Broekhuizen (2021) deden onderzoek naar de meldingsbereidheid van burgers in de gemeente Zaanstad en zagen hetzelfde: bij hennepplantages geeft 91 procent van de respondenten aan dit 'zeker of waarschijnlijk wel' te melden, terwijl slechts 28 procent ook daadwerkelijk heeft gemeld. Daarnaast zegt 96 procent van de respondenten een drugsclub te melden, terwijl uit de cijfers blijkt dat 25 procent van de respondenten dat ook echt heeft gedaan.

We weten dus dat meldingsbereidheid (intentie) slechts voor een klein deel verklaart waarom mensen niet melden bij officiële instanties en organisaties zoals meldpunten. Dit onderzoek heeft daarom als doel te verkennen welke andere factoren verklaren waarom mensen (niet) melden bij officiële instanties en organisaties zoals meldpunten.

2



2. Methode

In dit onderzoek hebben we gebruikgemaakt van twee methoden. Allereerst hebben we een **literatuurverkenning** gedaan van wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke (ook wel: grijze) literatuur. Deze literatuurverkenning had als doel om een eerste inzicht te krijgen in de mogelijke oorzaken die zorgen dat mensen (geen) melding doen bij officiële instanties en organisaties zoals meldpunten. Een beperking van deze literatuurverkenning is dat de literatuur niet systematisch in kaart is gebracht en daarmee mogelijke factoren niet zijn geïdentificeerd. Desondanks past deze aanpak bij ons verkennende doel. Bovendien is de wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke literatuur over dit onderwerp vrij beperkt, wat een systematische aanpak in de weg zit.

Als tweede methode hebben we 8 **interviews** afgenomen met professionals werkzaam bij meldpunten. Enkele van deze interviews waren duo-interviews. Het overzicht van de deelnemende meldpunten staat in bijlage 1. We hebben verschillende soorten meldpunten gesproken in termen van vorm (van gesubsidieerd meldpunt tot meer officiële instantie), bestaansduur organisatie, en of de focus ligt op meldingen op het gebied van online of offline. We hebben interviews afgenomen met professionals van meldpunten omdat dat past bij de verkennende aard van dit onderzoek. Professionals spreken enorm veel melders op dagelijkse basis en hebben daarmee zicht op overkoepelende redenen die verklaren waarom mensen (niet) melden.

Dit onderzoek kent **beperkingen**. Een eerste beperking is dat het zich richt op een generiek soort gedrag: melden. Zoals eerder benoemd, is 'melden' een containerbegrip waarvoor geen eenduidige definitie bestaat. Wat meldgedrag specifiek is, verschilt per context en per meldpunt. Hierdoor zullen niet alle gevonden resultaten van toepassing zijn op een specifiek type meldgedrag. Bepaalde bevindingen kunnen bijvoorbeeld goed toepasbaar zijn op het melden van discriminatie, maar minder relevant voor het melden van fraude of geweld, omdat daarbij sprake is van andere situaties en dus andere factoren een rol spelen.

Het is belangrijk te benadrukken dat dit onderzoek zich uitsluitend richt op het verkennen van factoren die van invloed zijn op meldgedrag. Wij onderzoeken hiermee

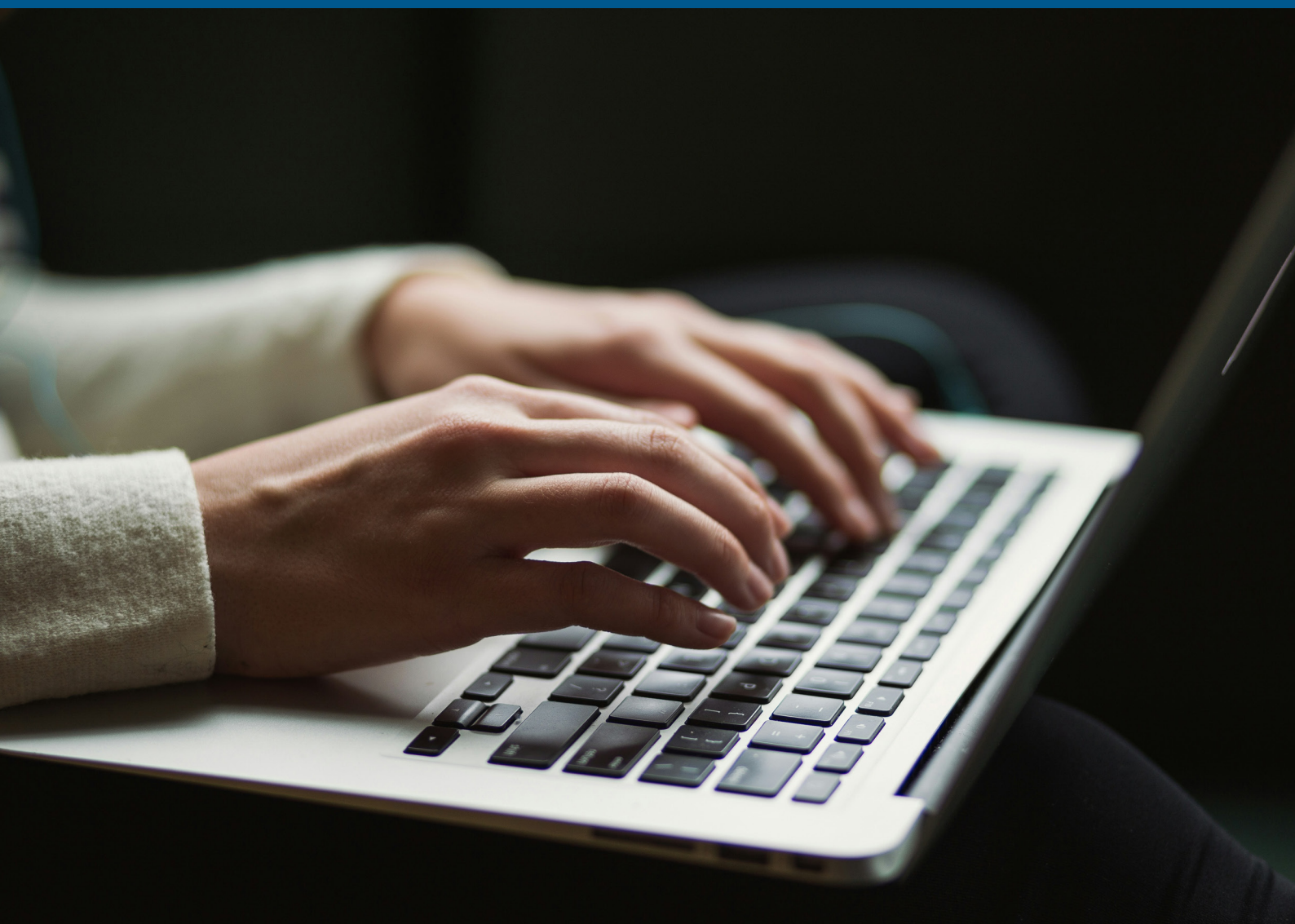
niet of een meldpunt daadwerkelijk helpt bij het oplossen van een beleids- of sociaal probleem, noch beoordelen wij de effectiviteit, meerwaarde of het nut van meldpunten zelf. Daarvoor is een ander type onderzoek nodig, dat expliciet de impact en resultaten van meldpunten op (beleids)doelen in kaart brengt.

Sommige beïnvloedende factoren zijn bij bepaald meldgedrag zeer relevant, terwijl ze bij ander meldgedrag nauwelijks van betekenis zijn. Dit past echter bij de verkennende aard van dit onderzoek. Het betekent dat onze resultaten vooral inzicht bieden voor het melden in zijn algemeenheid. Er zijn tal van andere vormen van melden, zoals het melden bij vertrouwenspersonen, waarvoor de resultaten dus minder nuttig zijn.

Een tweede beperking is dat we interviews hebben afgenomen met professionals van meldpunten. Deze personen spreken veelal mensen die wel een melding willen doen of daarover advies willen inwinnen. Hun zienswijze op waarom mensen wel of niet melden kan daardoor gekleurd zijn, ze kennen immers vooral de doelgroep 'wel melders'. Toch zijn deze professionals met hun meldpunt er wel op gericht om te zorgen dat ook personen die momenteel niet melden te laten melden. Oftewel, deze professionals hebben vaak ook belangrijke inzichten in personen die geen melding doen. Een aanvullende beperking van het interviewen van professionals is dat zij niet de daadwerkelijke (niet) melder zijn. Zij konden ons dus hun eigen interpretaties over de melder meegeven, maar dat is niet hetzelfde als de melders zelf spreken. Deze afweging is gemaakt vanwege de verkennende aard van dit onderzoek en de haalbaarheid. Eventueel vervolgonderzoek kan meer toetsend van aard zijn of richter onderzoeken hoe sommige factoren werken, en zou zich idealiter wel moeten richten op het spreken van (niet-)melders zelf.

Op basis van zowel de literatuurverkenning en interviews hebben wij factoren geïdentificeerd die kunnen verklaren waarom mensen (niet) melden. We hebben het theoretische gedragsmodel **COM-B** model gebruikt om deze factoren te ordenen en zo meer generieke uitspraken te kunnen doen over waarom mensen (niet) melden bij officiële instanties en organisaties.

3



3. Theoretische benaderingen om melden te begrijpen

Al sinds de jaren '70 wordt er onderzoek gedaan naar waarom slachtoffers misdrijven melden. Veel van dit onderzoek richt zich op het melden van misdaden bij de politie (Goudriaan, 2006). In deze onderzoeken worden er grofweg drie perspectieven gebruikt om te verklaren waarom slachtoffers traditionele misdrijven melden (zie Matthijsse et al., 2025; Van de Weijer et al., 2020), namelijk (1) het economisch perspectief; (2) het psychologisch perspectief en (3) het sociologisch perspectief. Hoewel bij de perspectieven veelal wordt gesproken over het melden van 'misdrijven' of 'misdaden', hanteren we deze perspectieven ook voor meldingen van onrechtmatige of ongewenste situaties; het woordgebruik is dus breder toepasbaar dan alleen op strafbare feiten.

3.1 Economisch perspectief

Het **economisch perspectief** veronderstelt dat mensen rationele keuzes maken op basis van een (ervaren) kosten-batenanalyse. Bij een interpretatie dat er meer baten dan kosten zijn, melden slachtoffers de misdaad. Vooral de ernst van het misdrijf speelt in dit perspectief een grote rol. Zo worden zwaardere misdrijven meer gemeld omdat er meer kosten, zoals financieel verlies of fysiek leed, worden ervaren. Potentiële baten van melden zijn bijvoorbeeld het claimen van financiële compensatie, morele overwegingen zoals dat het slachtofferschap van anderen kan voorkomen of het terugkrijgen van spullen. Melden heeft ook relatieve kosten, zoals de vergeefse moeite vanwege de kleine kans dat de misdaad wordt opgelost. Ook kan het gevoelens van hulpeloosheid oproepen en kan het gezien worden als te veel moeite (in termen van tijd, inspanning of geld). Zo kan het helpen als de tijd die het kost om te melden vermindert, bijvoorbeeld door dit online mogelijk te maken (Tolsma et al., 2012). Dit perspectief wordt vaak bekritiseerd omdat het als te simplistisch wordt gezien. Zo hebben mensen niet altijd de capaciteit of nodige informatie om een volledige kosten-batenanalyse te maken en wordt er te beperkt

rekening gehouden met emoties en de rol van de sociale omgeving (Matthijsse et al., 2025; Van de Weijer et al., 2020).

3.2 Psychologisch perspectief

Het **psychologisch perspectief** bouwt voort op de kritiek op het economisch perspectief. Dit perspectief gaat niet uit van rationaliteit, maar *bounded* rationaliteit. Dat betekent dat menselijk rationele (keuze)gedrag beperkingen heeft omdat mensen beperkt zijn in de tijd en hun capaciteit om alle informatie tot zich te nemen en af te wegen (Simon, 1990). Dit is volgens psychologen in het algemeen van toepassing, maar volgens wetenschappers binnen de stroming psychologische criminologie specifiek ook voor het melden van misdaden omdat dit stressvolle situaties zijn en hierdoor de al beperkte tijd en capaciteit van mensen onder druk staat (Greenberg & Ruback, 1992). Al in 1992 kwamen Greenberg en collega's met een driestappenmodel om slachtoffers te laten beslissen om te melden waarbij de persoon (1) de gebeurtenis als een misdaad labelt; (2) de ernst vaststelt en (3) de beslissing neemt hoe hij/zij reageert (zoals: melden). In lijn met het economisch perspectief stelt het psychologisch perspectief dat ernstige(re) misdrijven vaker worden gemeld. Hoe melden werkt is echter wel anders. Het melden van misdrijven wordt volgens het psychologisch perspectief niet gezien als een 'kostenpost', maar als een veroorzaker van stress wat in elk van de drie stappen ervoor kan zorgen dat besloten wordt tot niet melden (Matthijsse et al., 2025). Net als het economisch perspectief is de kritiek op het psychologisch perspectief dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de sociale omgeving van slachtoffers.

3.3 Sociologisch perspectief

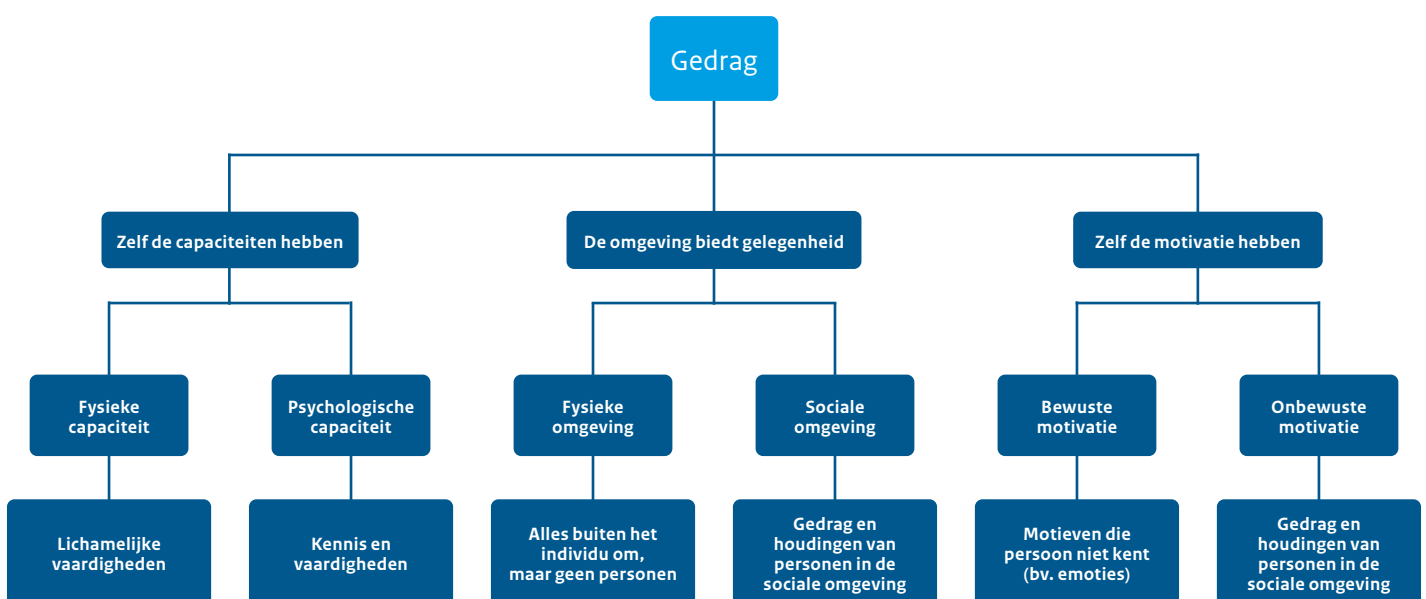
Het **sociologisch perspectief** gaat tot slot juist wel in op de sociale omgeving. Dit perspectief veronderstelt dat wetten en daarmee meldgedrag over wetsovertredingen variëren tussen maatschappijen, groepen en individuen en worden beïnvloed door aspecten van het sociale leven zoals cultuur, organisatie en sociale controle. Desondanks wordt dit perspectief vaak bekritiseerd omdat de onderbouwing niet eenduidig is. Ook beargumenteren critici dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met kenmerken van individuen en hun beslissingen (Matthijssse et al., 2025; Van de Weijer et al., 2020).

3.4 Gedragsmodel COM-B

Elk van deze perspectieven benadrukt een specifiek aspect om meldgedrag te begrijpen. Elk perspectief geeft daarmee waardevolle aanknopingspunten met betrekking tot waarom meldingen (niet) worden gedaan. Het hanteren van slechts één perspectief kan echter leiden tot tunnelvisie waarbij belangrijke aanknopingspunten uit de andere perspectieven buiten beschouwing worden gelaten. Bovendien blijkt uit deze perspectieven dat meldgedrag complex is en daarom is het waardevol om dit gedrag integraal te benaderen.

Eén integrale benadering om gedrag, zoals melden, in het algemeen te begrijpen is het gedragswetenschappelijke model COM-B dat ontwikkeld is door Susan Michie en collega's (Michie et al., 2011). Er zijn heel veel wetenschappelijke modellen en theorieën over welke factoren voor bepaald gedrag van mensen zorgen en hoe we dit gedrag eventueel kunnen veranderen. Veel van deze modellen en theorieën richten zich op het begrijpen van één specifiek soort gedrag of veronderstellen, net als de drie perspectieven hierboven toegelicht, dat gedrag vooral wordt verklaard door een specifieke categorie factoren (zoals kosten-baten, stress of de sociale omgeving). Michie en collega's (2011) brachten de inzichten van veelgebruikte gedrags- en gedragsveranderingstheorieën samen om zo een integraal model te kunnen maken dat breed genoeg is zodat het gebruikt kan worden om elk soort gedrag goed te begrijpen, ook meldgedrag.

Het **COM-B model** veronderstelt dat mensen om bepaald gedrag (**Behavior**) te vertonen capaciteit (**Capability**), gelegenheid of omgeving (**Opportunity**) en motivatie (**Motivatie**) nodig hebben. Capaciteit, omgeving/gelegenheid en motivatie zijn de categorieën waaronder specifiekere factoren vallen die uiteindelijk ervoor zorgen dat iemand bepaald gedrag kan vertonen, zoals een melding doen (Michie et al., 2011). Figuur 1 geeft het COM-B model visueel weer.



Figuur 1: Visuele weergave van COM-B model van Michie en collega's (2011)

3.4.1 Capaciteit

Iemand's **capaciteit** gaat over de fysieke en psychologische vaardigheden die iemand nodig heeft om het gedrag te vertonen. De centrale vraag in deze categorie factoren is dan ook: in hoeverre is iemand (niet) in staat om het gedrag (melden) te vertonen? Michie en collega's (2011) veronderstellen dat er twee soorten capaciteiten zijn die iemand kan hebben. Allereerst, **fysieke capaciteit**. Hierbij gaat het om de vraag of iemand lichamelijk in staat is om het gedrag te vertonen. Bijvoorbeeld, als een melding doen online via een website moet, is het nodig dat iemand handen met vingers heeft om een muis te bedienen en op een toetsenbord de melding in te typen. Ten tweede heeft iemand **psychologische capaciteit** nodig. Psychologische capaciteit gaat over het mentale vermogen om gedrag te vertonen. Hierbij gaat het erom dat iemand weet hoe het gedrag vertoond moet worden of begrijpt wat er gevraagd wordt (Michie et al., 2011). Bijvoorbeeld, weet iemand wat wel en niet meldingswaardig is als hij een overtreding waarneemt. Capaciteit gaat dus over of iemand stappen en acties kan ondernemen om het gedrag te "vertonen". Het gaat er hier in essentie om of iemand het gedrag *kan* vertonen.

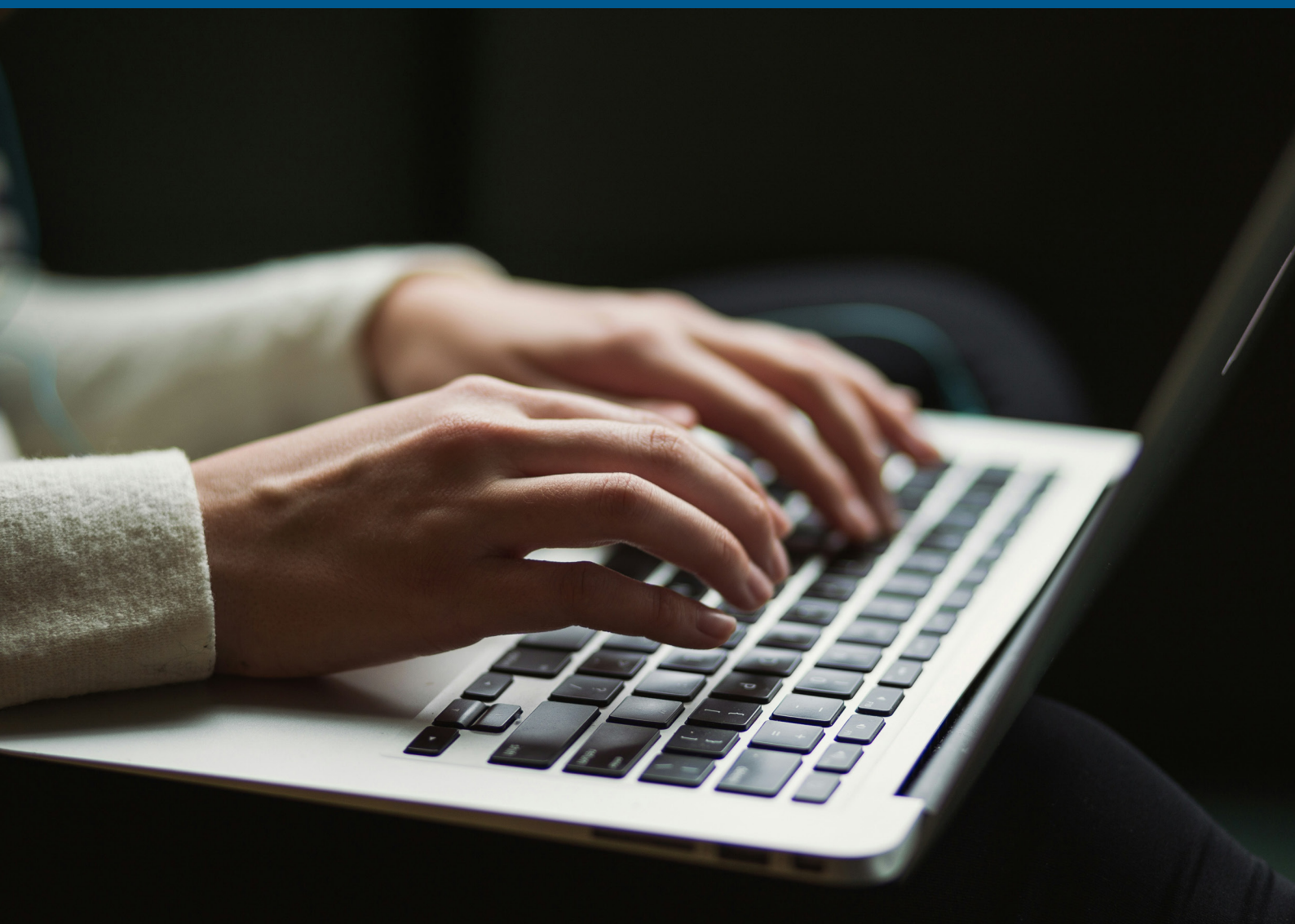
3.4.2 Gelegenheid of omgeving

In tegenstelling tot de categorie capaciteit, gaat het bij de categorie **gelegenheid of omgeving** om factoren die buiten de persoon liggen. Het gaat hier om de context waarin iemand een bepaald gedrag (niet) vertoont. Michie en collega's (2011) maken ook binnen deze categorie onderscheid in twee soorten omgevingen. Allereerst, de sociale omgeving. De **sociale omgeving** wordt gevormd door de mensen rondom de persoon die het gedrag (niet) vertoont, zoals vrienden of familie, collega's en leidinggevers. De sociale omgeving kan bepaald gedrag stimuleren, aan de hand van bijvoorbeeld voorbeeldgedrag, maar ook tegengaan, door sociale druk. De tweede omgeving is de **fysieke omgeving**. Hierbij gaat het over de ruimte(s) waarin de persoon zich dagelijks beweegt. Zo kan er een fysiek meldpunt dicht bij de woning van iemand zitten, wat melden kan stimuleren, maar er kan ook geen enkel fysiek meldpunt zijn, wat melden kan belemmeren. Hier gaat het over de vraag of iemand zich in de juiste context bevindt om het gedrag te vertonen.

3.4.3 Motivatie

De laatste categorie waarin gedragbepalende factoren vallen is volgens het model van Michie en collega's (2011) **motivatie**. Bij motivatie gaat het over de drijfveren die iemand heeft om iets (niet) te doen. Hierbij maakt het model onderscheid tussen twee soorten motivaties. Als eerste gaat **reflectieve motivatie** over bewuste drijfveren die weloverwogen zijn. Een persoon denkt dus na over deze drijfveer en handelt daar vervolgens naar. Bijvoorbeeld, iemand kan als doel stellen om een melding te doen als diegene straatintimidatie ervaart of waarneemt. De tweede categorie motivatie is **automatische motivatie**. Automatische motivatie is juist onbewust en vaak op basis van onze intuïtie. Hierop hebben mensen zelf weinig invloed omdat mensen niet beseffen dat dit een drijfveer is die zij hebben, terwijl ze er wel op automatische piloot naar handelen. Deze motivatie hangt vaak samen met emoties of gewoontes. Bijvoorbeeld, iemand kan een vervelende associatie hebben opgebouwd door eerdere meldingservaringen en daarom niet meer melden.

4



4. Resultaten: Wat maakt dat mensen (niet) melden?

Zoals eerder aangegeven, wordt een aanzienlijk deel van het meldgedrag verklaard door andere factoren dan uitsluitend de meldingsbereidheid (intentie). Op basis van het COM-B model zetten we de in dit onderzoek gevonden factoren uiteen.

4.1 Capaciteit

Capaciteit verwijst naar de fysieke en psychologische vaardigheden die vereist zijn om bepaald gedrag uit te voeren (Michie et al., 2011). Er zijn twee factoren geïdentificeerd die betrekking hebben op de psychologische capaciteit van de melder. Er zijn geen factoren gevonden met betrekking tot de fysieke capaciteit (zie tabel 1).

4.1.1 Psychologische capaciteit

Psychologische capaciteit gaat over het mentale vermogen om gedrag te vertonen (Michie et al., 2011).

4.1.1.1 Twijfels meldingswaardigheid waarneming

Een factor die ertoe kan leiden dat mensen niet melden, zijn hun twijfels over hetgeen ze waarnemen. Zo blijkt, in het geval van discriminatie, dat dit vaak niet gemeld wordt omdat mensen twijfelen of datgene wat ze waargenomen hebben daadwerkelijk als discriminatie betiteld kan worden (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2017). Ook Stop it Now benadrukt dat er vaak verwarring is over wat precies onder grensoverschrijdend gedrag valt. Dit kan ervoor zorgen dat mensen twijfelen of de situatie meldwaardig is. Die twijfel kan ervoor zorgen dat ze besluiten om niet te melden.

Tabel 1: Overzicht van factoren die gaan over de capaciteit van melders

Com-B Categorie	Subcategorie	Factor	Toelichting	Bron
Capaciteit	Psychologische capaciteit	<i>Twijfels meldingswaardigheid waarneming</i>	Mensen kunnen twijfelen of het gedrag dat ze gezien hebben daadwerkelijk 'ongewenst', 'onrechtmatig' of 'strafbaar' is. Die twijfel kan ertoe leiden dat ze niet melden.	Literatuur, interviews
		<i>Bekendheid meldpunt</i>	Mensen weten niet altijd waar ze kunnen melden. Mensen melden niet als ze niet weten dat een meldpunt bestaat.	Literatuur, interviews
	Fysieke capaciteit	-	-	-

4.1.1.2 Bekendheid meldpunt

De (on)bekendheid van een meldpunt of de mogelijkheid tot melden speelt een belangrijke rol bij het doen van een melding. Meerdere geïnterviewde meldpunten benoemen dit en uit onderzoek blijkt eveneens dat dit een belangrijke factor is. In het onderzoek van Hoogendoorn & Remmers (2021) wordt aan respondenten uit de gemeente Rotterdam gevraagd bij welke instanties zij denken dat ondermijnende criminaliteit gemeld kan worden. Hieruit blijkt dat bijna driekwart spontaan aan de politie denkt (73 procent); bijna een kwart (23 procent) noemt de gemeente, terwijl een achtste geen idee heeft. Nadat een lijst met instanties wordt voorgelegd, denkt bijna negen op de tien Rotterdammers dat men dit bij de politie kan melden en zeven op de tien denken aan melden bij Meld Misdaad Anoniem. Spontaan wordt Meld Misdaad Anoniem nauwelijks genoemd (6 procent). Ook uit ander onderzoek, gericht op het melden van discriminatie, blijkt dat een gebrek aan bekendheid met het meldpunt een drempel vormt om te melden (Wolf, Sandford & Van Look, 2022). Uit de interviews komt naar voren dat deze drempel niet alleen geldt voor slachtoffers die niet weten waar zij kunnen melden, maar ook voor omstanders zoals ouders of vrienden.

In het interview met Slachtofferhulp Nederland wordt benadrukt dat het grote aantal meldpunten – voor hetzelfde onderwerp - leidt tot versnippering en onduidelijkheid voor slachtoffers. Hierdoor weten zij vaak niet waar ze terecht kunnen, wat resulteert in uitstel of het geheel achterwege laten van een melding. Hoe meer meldpunten erbij komen, hoe onoverzichtelijker het wordt voor slachtoffers. Daarnaast ervaren slachtoffers cognitieve belasting na slachtofferschap. Uitgebreid onderzoeken welk meldpunt het meest geschikt kost cognitieve energie die het slachtoffer niet altijd heeft. Slachtofferhulp Nederland geeft aan dat men momenteel op diverse thema's onderzoekt hoe verschillende meldpunten kunnen samenwerken, zodat voor de melder (aan de voorkant) één centraal loket ontstaat waar melding gedaan kan worden, terwijl meldpunten (aan de achterkant) samen bepalen welk meldpunt het meest geschikt is om de melder verder te helpen en op basis daarvan hulp bieden. Op die manier wordt de cognitieve belasting voor slachtoffers vermindert.

Tabel 2: Overzicht van factoren die gaan over de omgeving van de melders

Com-B Categorie	Subcategorie	Factor	Toelichting	Bron
Gelegenheid of omgeving	Fysieke omgeving	Anonimiteit	De mogelijkheid om anoniem te melden vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk een melding doen.	Literatuur, interviews
		Opvolging en terugkoppeling	Ontbrekende terugkoppeling of opvolging, of de verwachting daarvan, vormt een belangrijke drempel voor (herhaald) melden.	Literatuur, interviews
		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.	Literatuur, interviews
	Sociale omgeving	Maatschappelijke en sociale normen en waarden	Als gedrag in de samenleving breed wordt geaccepteerd of getolereerd, zien mensen minder reden om dit te melden.	Literatuur
		Relatie dader en slachtoffer	Wanneer een melder de persoon over wie hij meldt persoonlijk kent, is de kans kleiner dat hij een melding doet.	Literatuur
		Steun omgeving	Mensen melden eerder als zij steun en support krijgen van hun directe omgeving.	Interviews

4.2 Gelegenheid of omgeving

Bij gelegenheid of omgeving gaat het om de context waarin iemand bepaald gedrag (niet) vertoont en dus om factoren die buiten de melder liggen (Michie et al., 2011). We hebben in totaal drie factoren gevonden voor de fysieke omgeving en drie voor de sociale omgeving (zie tabel 2).

4.2.1 Fysieke omgeving

De fysieke omgeving heeft betrekking op de ruimte(s) waarin de melder zich begeeft om de melding te doen (Michie et al., 2011).

4.2.1.1 Anonimiteit

Een belangrijke factor om wel of niet te melden is de mate waarin de anonimiteit van de melder gewaarborgd is. Dit kwam uit onderzoeken en uit meerdere interviews veelvuldig naar voren.

Broekhuizen en collega's (2018) benoemen het vertrouwen in, en de kennis over, anoniem melden als één van de vier factoren die het meest van belang zijn als het gaat het melden van ondermijnende criminaliteit. In het onderzoek van Hoogendoorn en Remmers (2021) geeft zes op de tien ondervraagde Rotterdammers aan dat ze ondermijnende criminaliteit alleen melden als het gegarandeerd anoniem kan. Ook uit ander onderzoek blijkt dat anonimiteit een belangrijk aspect is dat melden kan stimuleren of ontmoedigen (Broekhuizen & Mehlbaum, 2024).

Bij meerdere meldpunten kunnen melders geen persoonlijke gegevens achterlaten. Bij het meldpunt Kinderporno is dit cruciaal omdat een melding doen feitelijk betekent dat je je strafbaar hebt gemaakt aan bepaald gedrag. Anonimiteit is daarom cruciaal voor melders om zonder angst voor repercussies te kunnen melden. Meld Misdaad Anoniem en de Fraudehulpdesk benadrukten dat anonimiteit voor een gevoel van veiligheid en bescherming zorgt. Door Stop it Now and Helpwanted werd verder benadrukt dat anonimiteit helpt in situaties waar mensen zich schamen of bang zijn en behoefte hebben om anoniem hun verhaal te kunnen doen. Zij geven echter ook aan dat anonimiteit vooral

belangrijk is in de eerste fase van het contact. Zodra melders weten dat ze geholpen kunnen worden, vinden ze het minder erg om hun gegevens te delen met de organisatie bij wie ze melden.

Er zijn ook meldpunten waar anonimiteit een minder grote rol speelt, zoals bij de Buiten Beter-app, die door veel gemeenten wordt gebruikt om meldingen te verzamelen over de openbare ruimte. Een medewerker van een gemeente die we hierover spreken, geeft aan dat anoniem melden mogelijk is, maar in de praktijk weinig wordt gebruikt. Dit kan verklaard worden door het feit dat het hier gaat om relatief 'onschuldige' meldingen over de openbare ruimte, waardoor anonimiteit een minder groot thema is bij dit type meldingen. Of anonimiteit belangrijk is, is dus ook afhankelijk van de context en het onderwerp waarover gemeld kan worden.

Als anonimiteit een rol speelt in het meldgedrag, dan komt in interviews vrijwel altijd ter sprake dat dit consequenties heeft voor een andere factor die van invloed kan zijn of iemand meldt of niet: de terugkoppeling of de melding. Als anoniem gemeld wordt, kan niet teruggekoppeld worden wat er met de melding is gebeurd. Dit kwam, onder andere, naar voren in interviews met Meld Misdaad Anoniem, Helpwanted en NVWA. De NVWA geeft daarnaast aan dat het vanuit het eigen rechercheonderdeel van de NVWA (NVWA-IOD) soms ook de voorkeur heeft om meldingen anoniem te ontvangen: collega's die opvolging geven aan de melding kunnen zich dan niet per ongeluk verspreken en de melder onthullen.

Uit onderzoek blijkt dat burgers er niet altijd van overtuigd zijn dat hun anonimiteit wordt gewaarborgd of niet weten hoe ze anoniem een melding kunnen maken (Brinkhoff et al., 2022). Zo komt zelfs bij onderzoek naar melden bij Meld Misdaad Anoniem (hierna: MMA) naar voren dat een deel van de mensen (19 procent) geen melding doet bij MMA omdat het 'mogelijk niet anoniem is'. Ook in het interview met MMA werd dit toegelicht. Er wordt volgens medewerkers van MMA regelmatig een grapje gemaakt door mensen die contact met hen opnemen over dat de melding 'vast niet écht anoniem is'.

4.2.1.2 Opvolging en terugkoppeling

Anonimiteit kan er echter ook toe leiden dat de melding zelf wel geregistreerd kan worden, maar niet vergezeld gaat van terugkoppeling, aangezien daar contactgegevens voor nodig zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval bij MMA. Een persoon kan een melding doen bij MMA, maar doordat diegene dat anoniem doet, kan niet naar die persoon teruggekoppeld worden wat er met de melding gebeurt is. De terugkoppeling over de opvolging is daarmee ook een factor die meldgedrag beïnvloedt.

Volgens Blatter en Spapens (2023) laten slachtoffere-nquêtes zien dat het belangrijk is dat de politie voortgangs- en afloopberichten doorgeeft aan een slachtoffer dat melding heeft gedaan. Broekhuizen et al. (2018) constateren dat melders van ondermijnende criminaliteit vaak ontevreden zijn over de opvolging: 25 procent bij hennepsteelt en 37 procent bij de verkoop van harddrugs. Welke invloed dit had op hun meldings-bereidheid of meldgedrag in de toekomst blijkt niet uit het onderzoek. Van Erp en Loyens (2016) onderzochten het meldgedrag van externe omstanders—zoals concurrenten, leveranciers en ketenpartners—die misstanden binnen organisaties signaleren en melden bij publieke toezichthouders. Hun onderzoek richtte zich op drie inspectiediensten: de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW) en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). In hun onderzoek benadrukken ze dat een goede opvolging en terugkoppeling van meldingen cruciaal zijn. Wanneer melders geen of slechts summiere informatie ontvangen over de opvolging van hun melding, kan dit volgens hen namelijk leiden tot onbegrip en ontmoedigt het toekomstige meldingen.

De NVWA signaleert daarbij de trend dat mensen over het algemeen snelle opvolging verwachten en gefrustreerd kunnen raken als er met hun melding niet snel iets gebeurt.

4.2.1.3 Toegankelijkheid

Ook de manier waarop melding gedaan kan worden, beïnvloedt of iemand melding doet. In hun boek ‘Ondermijning op het platteland’ stellen Blatter en Spapens (2023) dat het gemak waarmee melding gedaan kan worden van invloed is op meldgedrag. Ook in de

interviews kwam dit naar voren. In het interview met de Fraudehelpdesk werd benadrukt dat een eenvoudig, toegankelijk en daarmee laagdrempelig meldproces de kans verhoogt dat mensen daadwerkelijk melden. Dit kan bijvoorbeeld door een gebruiksvriendelijke website of een laagdrempelige meldingslijn. Ook meldpunt Kinderporno en de Buiten Beter-app benoemen deze factor. Bij het meldpunt Kinderporno kunnen melders zeer eenvoudig melden door enkel een URL in te voeren op de website en de Buiten Beter-app voorziet hierin door een gebruiksvriendelijke app waarin mensen kunnen melden. De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) benadrukte ook het spanningsveld op het punt van toegankelijkheid. Zij geeft aan dat de NVWA belang heeft bij een zo volledig mogelijke melding, maar dat de melder kan afhaken als het meldformulier te uitgebreid is. Dit vraagt om een nauwkeurige afweging. Ter illustratie geeft de NVWA aan dat het melden van een voedselvergiftiging al snel twintig minuten kan kosten, terwijl het melden van een tijgermug maar een paar minuten kost.

4.2.2 Sociale omgeving

De sociale omgeving gaat over de mensen rondom de persoon die het gedrag (niet) vertonen, zoals vrienden of familie, collega's en leidinggevenden (Michie et al., 2011).

4.2.2.1 Maatschappelijke en sociale normen en waarden

Of iemand melding maakt, hangt sterk af van hoe die persoon het voorval beoordeelt – en die perceptie wordt beïnvloed door de sociale en culturele context. Wat mensen als meldingswaardig gedrag zien, verschilt per samenleving, regio of zelfs buurt. Sociale normen – wat mensen ‘normaal’ vinden en wat zij goed- of afkeuren – spelen hierbij een belangrijke rol (Blatter & Spapens, 2023). Zo heerst in Nederland een relatief tolerante houding ten opzichte van drugsgebruik, waardoor burgers minder snel geneigd kunnen zijn om signalen van drugsgelateerde ondermijnende criminaliteit te melden. In andere landen, waar drugsgebruik sterker wordt afgekeurd, is die bereidheid mogelijk groter. Verschillende studies (Blatter & Spapens, 2023; Van de Weijer & Bernasco, 2016) benadrukken dat meldgedrag niet alleen afhangt van individuele kenmerken, maar juist

ook van de wisselwerking met omgevingsfactoren. Helpwanted benoemt in dit verband ook de taboesfeer die onderdeel kan zijn van de maatschappelijke en sociale normen en waarden. Als over een bepaald onderwerp een taboesfeer heerst, is de kans kleiner dat hierover gemeld wordt.

4.2.2.2 Relatie tussen dader en slachtoffer

Een andere factor die van invloed is of iemand meldt of niet, is de relatie tussen het slachtoffer en de dader. Uit diverse interviews blijkt dat mensen minder geneigd zijn om een melding te doen als de dader iemand is die ze persoonlijk kennen. Als ze toch willen melden over iemand die ze kennen, willen ze dat eigenlijk altijd anoniem doen, uit angst voor de mogelijke gevolgen daarvan, zoals een verstoring van een bestaande relatie, bijvoorbeeld tussen burens. Ook de NVWA geeft aan dat mensen in principe huiverig zijn om over iemand te melden met wie diegene een 'relatie' heeft, maar dat de mogelijkheid tot anoniem melden ertoe kan leiden dat mensen toch melden.

4.2.2.3 Steun omgeving

Ook steun vanuit de omgeving blijkt van invloed te zijn op het meldgedrag, zo kwam naar voren uit de interviews met de meldpunten. Waar een afwijzende of verwijtende houding kan leiden tot *victim blaming* en mensen juist afhoudt van het doen van een melding, kan een steunende reactie het tegenovergestelde effect hebben. Wanneer mensen in hun omgeving worden gesteund, en niet het gevoel krijgen dat hen iets te verwijten valt, is de kans groter dat zij melden. De Fraudehelpdesk benoemde dit bijvoorbeeld bij slachtoffers van datingfraude: zij ervaren vaak schaamte en zelfblaat, maar hebben tegelijkertijd een sterke behoefte om gehoord te worden. Begrip en steun dragen dan bij aan zowel de verwerking als aan het feit of ze daadwerkelijk melden of niet. Ook Helpwanted benadrukte het belang van steun vanuit de omgeving, juist voor mensen die hun ervaring nog niet met hun omgeving durven te delen.

4.3 Motivatie

Bij motivatie gaat het over de drijfveren die iemand heeft om iets (niet) te doen (Michie et al., 2011). We hebben negen factoren gevonden voor reflectieve motivatie en één factor voor automatische motivatie (zie tabel 3).

4.3.1 Reflectieve motivatie

Bij reflectieve motivatie gaat het om afwegingen, overtuigingen, intenties en doelen die mensen bewust meenemen als ze gedrag (niet) vertonen. Het zijn rationele processen waarbij mensen nadenken over de voor- en nadelen van bepaald gedrag (Michie et al., 2011).

4.3.1.1 Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid

Mensen melden niet als zij zich daarvoor niet verantwoordelijk voelen. Het gaat daarbij om het beantwoorden van de vraag: *“vind ik dat ik zelf een bijdrage moet leveren aan het voorkomen of oplossen van dit probleem door te melden?”* Cassée en Prinsen (2020) deden onderzoek naar wat makelaars beïnvloedt bij het melden van ongebruikelijke transacties. Daarbij kwam dit naar voren als een belemmerende factor om te melden. Zij noemden dit 'de gevoelde urgentie'. Hoewel makelaars het bestrijden van witwassen en terrorismebestrijding nuttig vinden, en zelf niet wensten mee te werken aan dergelijke criminele praktijken, zagen ze weinig 'urgentie' om daar zelf door middel van meldingen een rol in te spelen. Anders dan bij andere type meldingen, zijn makelaars verplicht om dit soort meldingen te doen. Dit suggereert dat er, zelfs bij een wettelijke plicht tot melden, sprake moet zijn van een beeld dat de melder een rol voor zichzelf ziet weggelegd in het voorkomen van criminaliteit, door het maken van een melding. In het interview met het meldpunt Kinderporno kwam naar voren dat veel melders bij dat meldpunt melden omdat ze geschrokken zijn van content die ze hebben gezien en de plicht voelen om dat te melden bij een organisatie die daarover gaat.

4.3.1.2 Ervaren ernst delict

Een factor die nauw verwant is aan die perceptie van verantwoordelijkheid en urgentie, is de gepercipieerde ernst van het probleem of delict. Van de Weijer & Bernasco (2016) karakteriseerden de ernst van het delict als een delict met materiële schade of fysiek letsel. Broekhuizen et al. (2018) benoemt het bewustzijn van de ernst van de problematiek als één van de vier factoren die het meest van belang zijn als het gaat om het melden van ondermijnende criminaliteit. Hoe ernstiger men de situatie vindt, hoe eerder men de situatie meldt. Goudriaan et al. (2005) vonden inderdaad al een samenhang tussen de gepercipieerde ernst van het delict en het meldgedrag: mensen handelen vaker als ze zaken ernstiger vinden. Vele onderzoeken hebben deze bevinding bevestigd in verschillende contexten, van

traditionele tot online criminaliteit, en in verschillende landen (Estienne & Morabito, 2016; Weijer & Bernasco, 2016; Van de Weijer, Leukfeldt & Van der Zee, 2020). Andere auteurs benadrukken daarbij dat de gepercipieerde ernst kan verschillen tussen delicten, waarbij in het geval van ondermijning bijvoorbeeld gewezen wordt op de beperkte, directe 'last' die burgers daar doorgaans van ondervinden (Blatter & Spapens, 2023). Als voorbeeld kwam uit de interviews naar voren dat mensen sneller bereid zijn te melden over een drugsclub dan over een hennepkwekerij omdat ze drugsdelicten erger vinden. Meldpunt Kinderporno benoemde dat mensen vaak geschokt zijn door wat zij hebben gezien en daarmee een plicht voelen actie te ondernemen. Slachtofferhulp Nederland benadrukte dat slachtoffers ook de ernst van hun situatie kunnen 'downplayen' als een coping strategie, om op die manier om te kunnen gaan met wat

Tabel 3: Overzicht van factoren die gaan over de motivatie van melders

Com-B Categorie	Subcategorie	Factor	Toelichting	Bron
Motivatie	Reflectieve motivatie	<i>Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid</i>	Mensen melden niet als zij zich daarvoor niet verantwoordelijk voelen.	Literatuur
		<i>Ervaren ernst delict</i>	Hoe ernstiger een situatie wordt ingeschat, hoe groter de kans dat iemand een melding doet.	Literatuur, interviews
		<i>Dader of oorzaak moet worden aangepakt</i>	De wens om daders te stoppen of anderen te beschermen kan mensen motiveren om te melden.	Literatuur, interviews
		<i>Concurrentie-vervalsing</i>	Als er sprake is van oneerlijke concurrentie kan dit bedrijven of ondernemers motiveren om te melden.	Literatuur
		<i>Angst voor repercussies</i>	Vrees voor repercussies, zoals wraak, ontslag of sociale gevolgen, kan mensen weerhouden van melden.	Literatuur, interviews
		<i>Angst voor vals beschuldigen</i>	Bij twijfel of iemand daadwerkelijk iets 'fout' gedaan heeft, kunnen mensen de neiging hebben om niet te melden; ze willen niemand vals beschuldigen.	Literatuur
		<i>Schaamte en schuldgevoel</i>	Emoties zoals schaamte en/of schuldgevoel kunnen ervoor zorgen dat mensen meer of minder geneigd zijn om te melden.	Literatuur, interviews
		<i>Vertrouwen in instanties</i>	Als mensen weinig vertrouwen hebben in de instanties bij wie ze kunnen melden, is de kans kleiner dat ze melden.	Literatuur, interviews
		<i>Verwachting dat melden geen zin heeft</i>	Als mensen denken dat er niets gebeurt met hun melding, is de kans op melden kleiner.	Literatuur, interviews
	Automatische motivatie	<i>Iemand herkent zich niet als slachtoffer</i>	Als mensen zichzelf niet als slachtoffer zien, is de kans kleiner dat ze melden.	Interviews

hen is overkomen. Daardoor zien zij het delict en/of de situatie niet meer als ernstig genoeg om te melden. Er kan dan bijvoorbeeld sprake zijn van gewinning of acceptatie (“ach, dat gebeurt nou eenmaal als je homo bent”), zoals Slachtofferhulp Nederland ziet bij zaken met een discriminatoir aspect.

4.3.1.3 De dader of oorzaak moet worden aangepakt

De wens om anderen te beschermen of daders te laten arresteren kan een motivatie zijn om te melden. Veenstra en collega's (2015) vroegen 24 mkb'ers die contact hadden gehad met de politie nadat ze slachtoffer waren geworden van criminaliteit, naar hun motivatie om contact op te nemen. Mkb'ers gaven hierbij aan dat ze willen dat met hun melding de dader gepakt kan worden. Ook uit de interviews kwam dit naar voren. Hierin werd vooral benadrukt dat mensen vaak melden uit een gevoel van rechtvaardigheid. De melders willen hiermee voorkomen dat anderen hetzelfde probleem ervaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouders die zich melden bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Als kinderen iets is overkomen dan willen ouders voorkomen dat andere ouders en hun kinderen hetzelfde overkomt.

4.3.1.4 Concurrentievervalsing

Meldgedrag kan ook beïnvloed worden door gevoelens die ontstaan uit situaties van concurrentievervalsing. In hun onderzoek *Horen, zien en spreken* (2016) constateren Judith van Erp en Kim Loyens dat externe melders, zoals concurrenten en leveranciers, vaak melding maken bij toezichthouders omdat zij zich benadeeld voelen door oneerlijke concurrentie. Deze melders ervaren frustratie wanneer zij zich aan regels houden terwijl anderen daarmee weggkomen, wat leidt tot een gevoel van onrechtvaardigheid. Dat gevoel kan ertoe leiden dat mensen melden. Deze motivatie is niet bij alle typen meldingen van toepassing. In veel situaties, bijvoorbeeld bij meldingen over criminele activiteiten in de eigen buurt, online grensoverschrijdend gedrag, of situaties waarin burgers melding maken uit maatschappelijk belang, is concurrentie geen factor. Concurrentievervalsing als motivatie om te melden speelt enkel in contexten waar sprake is van een zakelijke of economische relatie tussen melder en overtreder.

4.3.1.5 Angst voor repercussies

Angst voor repercussies is een belangrijke factor als het gaat om (niet) melden. Dit blijkt, onder andere, op basis van onderzoek van Kros en collega's (2022). Zij deden onderzoek naar ADV's (antidiscriminatievoorzieningen) en spraken daarvoor met slachtoffers van discriminatie. Een deel daarvan gaf aan hen dat zij verwachtten dat melden negatieve consequenties zou hebben op het werk. Uit onderzoek van Hoogendoorn & Remmers (2021) bleek in de context van ondermijnende criminaliteit dat ruim een derde het te gevaarlijk vindt om ondermijning in de eigen straat of wijk te melden. Ook uit de interviews blijkt dat mensen het gevaarlijk vinden om te melden. De angst speelt vooral een rol als de melder een directe relatie heeft met diegene die de overtreding begaat (zoals eerder vermeld in paragraaf 4.2.2.2). Soms kunnen deze gevolgen groot zijn voor diegene die de overtreding begaat waardoor een mogelijke repercussie voor de melder is dat er wraak wordt genomen.

4.3.1.6 Angst voor vals beschuldigen

Uit onderzoek van Broekhuizen en collega's (2018) blijkt dat mensen pas melding doen of willen doen als ze voldoende zeker zijn dat de dader het écht gedaan heeft. Als ze daarover twijfelen, zijn ze minder geneigd melding te doen, omdat ze bang zijn om iemand vals te beschuldigen. Ook uit ander onderzoek (Broekhuizen & Mehlbaum, 2024) over melden bij Meld Misdaad Anoniem blijkt de belangrijkste reden om een waargenomen vorm van ondermijnende criminaliteit niet bij MMA te melden, de angst van de respondent om iemand vals te beschuldigen (28%). Onderzoek onder agrariërs in Noord-Brabant laat eenzelfde beeld zien: respondenten maakten vaak geen melding van signalen van ondermijnende criminaliteit als het slechts ging om vermoedens waarvoor ze geen bewijs hadden (Boelens & Groothuis, 2020). Deze factor lijkt op de factor 'twijfels over waarneming' van paragraaf 4.1.1.1., maar bij die factor gaat het meer om de vraag of het gedrag of de situatie onder de categorie 'meldwaardig' valt. Bij de factor 'angst voor vals beschuldigen' gaat het om de mate van zekerheid en bewijs van de schuld van de dader.

4.3.1.7 Schaamte en schuldgevoel

Ook schaamte en schuldgevoel kunnen een belangrijke rol spelen bij melden. Van de Weijer & Bernasco (2016) benoemen schuldgevoel en schaamte als factoren die ertoe kunnen leiden dat mensen minder snel melden. Dit speelt volgens hen, bijvoorbeeld, bij slachtoffers van fraude of seksueel grensoverschrijdend gedrag, omdat slachtoffers een gevoel hebben dat ze zelf in gebreke zijn gebleven. In de interviews met HelpWanted en Stop it Now werd dit inderdaad bevestigd. Schaamte speelt volgens deze meldpunten vooral een rol bij slachtoffers van sextortion of andere vormen van online grensoverschrijdend gedrag. Ook in het interview met Slachtofferhulp Nederland werd aangegeven dat schaamte en schuldgevoel (of: zelfblaaam) belangrijke factoren zijn om niet te melden. Die gevoelens kunnen er volgens Slachtofferhulp Nederland bij nagenoeg alle vormen van slachtofferschap voor zorgen dat iemand niet meldt. Uit de gesprekken met HelpWanted en Stop it Now kwam verder naar voren dat mensen vaak contact opnemen omdat ze in paniek zijn en nog niet durven te delen met iemand in hun omgeving dat er content van hen online staat of dat zij zelf strafbaar of ongewenst gedrag vertoond hebben (bv. het bekijken van seksuele beelden van minderjarigen bij Stop it Now). Schuldgevoel kan hierbij ook een rol spelen als slachtoffers het zichzelf verwijten dat ze de content hebben gedeeld of op een andere manier strafbaar of ongewenst gedrag vertoond hebben. Dit speelt ook voor andere soorten misdrijven. Meld Misdaad Anoniem benadrukte in het gesprek dat slachtoffers van criminaliteit zichzelf de schuld kunnen geven van wat hen is overkomen. Schuldgevoel en schaamte vormen hiermee drempels voor slachtoffers om zich te melden.

4.3.1.8 Vertrouwen in instanties

Vertrouwen in de instanties bij wie gemeld kan worden, kwam ook veelvuldig terug als factor die van invloed is op meldgedrag. Zo vonden Wolf en collega's (2022) dat een laag vertrouwen in instituties een drempel voor melden kan zijn voor het melden van discriminatie (Wolf, Sandford & Van Look, 2022). In het interview benadrukte de Fraudehelpdesk dat mensen eerder geneigd zijn om fraude te melden als ze vertrouwen hebben in de instantie die de melding behandelt. Hierbij spelen ook eerdere ervaringen een rol. Als een eerdere ervaring met melden negatief was, kan het vertrouwen in de instantie

verminderen, wat ervoor zorgt dat melders niet melden. De Fraudehelpdesk wijst er verder op dat zij door sommige melders als onafhankelijk en niet-overheidsgerelateerd worden ervaren, wat er voor deze personen toe leidt dat het vertrouwen in de Fraudehelpdesk groter is. Ook Slachtofferhulp Nederland, HelpWanted en Stop it Now benadrukten dat het voor melders belangrijk is dat ze vertrouwen hebben in de instantie waar ze melden. Slachtoffers zijn vaak op zoek naar geruststelling en willen weten welke stappen ze kunnen nemen. Vertrouwen tussen het meldpunt en de melder is cruciaal in dit meldproces. Dit speelt extra in situaties waar melders in eerste instantie anoniem willen blijven.

4.3.1.9 Verwachting dat melden geen zin heeft

Een reden om niet te melden is dat mensen verwachten dat melden geen zin heeft. De redenen voor die verwachting zijn divers. Soms verwachten mensen dat een melding nutteloos is: 'er kan toch niets aan hun situatie gedaan worden'. Soms verwachten mensen dat er misschien wel iets aan hun situatie gedaan kan worden, maar dat melden daar niet toe leidt: het probleem wordt er niet door opgelost of het leidt er niet toe dat de daders worden gepakt of gestraft. Dit blijkt onder andere uit onderzoek naar gedupeerden van discriminatie. Zij melden bijvoorbeeld vaak niet omdat ze verwachten dat hun melding geen zin heeft; ze denken dat er niets mee gedaan wordt of dat er uiteindelijk niets verandert (Andriessen, Dijkhof, Van der Torre & Putters, 2020). In het interview met Slachtofferhulp Nederland kwam dit naar voren als belangrijke drempel om niet te melden. Potentiële melders kunnen het idee hebben dat er door hun melding niks verandert of dat hun melding niet serieus genomen wordt en daarom niet opgepakt.

4.3.2 Automatische motivatie

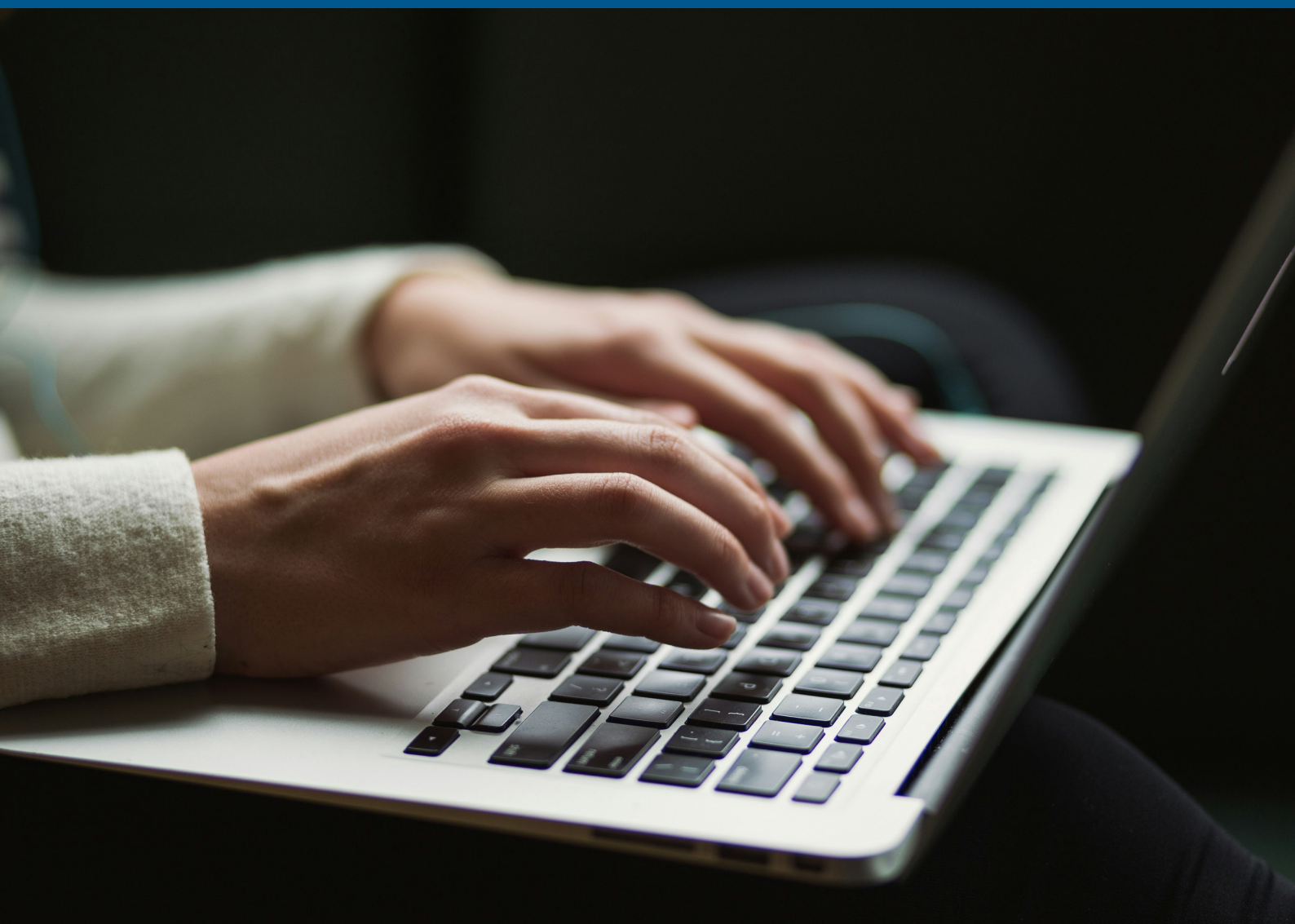
Bij automatische motivatie gaat het om gewoonten, impulsen, emoties en reacties die automatisch worden opgeroepen in bepaalde situaties. Het zijn onbewuste processen die gedrag aansturen zonder dat mensen daar bewust over nadenken (Michie et al., 2011).

4.3.2.1 Iemand herkent zichzelf niet als slachtoffer

Als slachtoffers zelf gestimuleerd worden om melding te doen, dan is het belangrijk dat zij zichzelf ook daadwerkelijk als slachtoffer 'zien'. Dat is niet altijd het geval, zo blijkt uit interviews met Helpwanted en Slachtofferhulp Nederland. Uit het interview met Slachtofferhulp Nederland blijkt dat meer dan de helft van de slachtoffers zichzelf niet 'herkent' als slachtoffer. Bij het woord 'slachtoffer' voelen zij zich vaak niet aangesproken, terwijl ze feitelijk gezien wel als slachtoffer geëvalueerd kunnen worden. Slachtofferhulp Nederland benadrukt daarbij dat met het woord 'slachtoffer' vaak gepaard met associaties gepaard zoals 'zwak', terwijl slachtoffers juist niet zo gezien willen worden. Soms voelen ze zich ook geen slachtoffer, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat ze zelf in gebreke zijn gebleven en het dus hun 'eigen schuld' is (zoals beschreven in paragraaf 4.3.1.7). Slachtofferhulp Nederland wijst daarbij ook op een discrepantie tussen de manier waarop slachtoffers over het algemeen bejegend worden (en gestimuleerd worden om melding te doen, bv. 'ben jij slachtoffer van...?') en hun eigen beleveniswereld.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de alle gevonden factoren.

5



5. Conclusies

Het **doel** van dit onderzoek was om te verkennen welke factoren verklaren waarom mensen (niet) melden bij officiële instanties en organisaties zoals meldpunten. Op basis van de achttien factoren uitgelicht in het resultatenhoofdstuk trekken we zes overkoepelende conclusies.

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

In de praktijk wordt regelmatig gehandeld op basis van de aanname dat als iets niet of nauwelijks gemeld wordt, er ook geen probleem is of het probleem beperkt is. Uit het onderzoek blijkt echter dat dit een misvatting is: zelfs in situaties waarin de meldingsbereidheid groot is, doet uiteindelijk slechts een klein deel van de mensen daadwerkelijk melding. Het aantal meldingen weerspiegelt daardoor zelden de werkelijke omvang of aard van het probleem. Diverse geïnterviewden gaven daarnaast aan dat het belangrijk is om héél terughoudend te zijn met het oprichten van een nieuw meldpunt. Ze benadrukken dat ieder extra meldpunt dat wordt opgericht (en geen combinatie is tussen bestaande meldpunten), leidt tot een toename van de versnippering in meldpunten, waardoor het voor potentiële melders steeds moeilijker wordt om te begrijpen waar ze terecht kunnen met hun melding. Dat kan leiden tot besluiteloosheid waardoor ze afzien van het maken van een melding.

5.2 Meldgedrag kan in iedere situatie anders zijn, de context is cruciaal om meldgedrag te begrijpen en te beïnvloeden

Uit dit onderzoek blijkt dat er heel veel factoren zijn die ervoor zorgen dat iemand wel of niet meldt bij een officiële instantie of organisatie. Dat maakt dit specifieke gedrag complex. Er is hierbij geen *one-size-fits all* aanpak. Bij sommige factoren blijkt uit de literatuur en de interviews dat ze meer spelen bij sommige soorten meldingen dan andere. De factor concurrentievervalsing is daarbij een helder voorbeeld. Dit speelt specifiek in een organisatie-context waarbij sprake is van concurrentie en, bijvoorbeeld, niet bij meldpunten die te maken hebben met slachtoffers. Het is voor mensen die met meldpunten te maken hebben, of zij nou bij het meldpunt werkzaam zijn of er beleidsmatig bij betrokken zijn, cruciaal om de in hoofdstuk 4 beschreven factoren te doorlopen voor hun eigen context en hun eigen type meldgedrag. Zo kan de afweging gemaakt worden welke factoren wel en niet spelen bij het specifieke meldgedrag.

5.3 Factoren die meldgedrag beïnvloeden gaan vooral over de gelegenheid en motivatie van de melder, en minder over de capaciteit

Op basis van het COM-B model zijn er in dit onderzoek in totaal 18 factoren gevonden die van invloed kunnen zijn op melden. Van deze factoren gaan er 2 over de capaciteit van de melder, 6 over de gelegenheid die de omgeving de melder biedt, en 10 over de motivatie van de melder. Hieruit blijkt dat verklaringen voor de vraag waarom mensen (niet) melden vooral liggen in de gelegenheid van de omgeving en de motivatie van de melder. Dat betekent niet dat deze factoren ook belangrijker zijn dan de

gevonden factoren in de categorie capaciteit. We kunnen alleen concluderen dat er meer aanknopingspunten zijn voor interventies in de omgeving en met betrekking tot de motivatie van de melder. Oftewel, er zijn meer knoppen om aan te draaien in deze categorieën. Welke factoren het belangrijkste zijn en de grootste drempel vormen voor het maken van een melding bij een officiële instantie of organisatie kan het beste worden ingeschat door de experts in dat veld, zoals medewerkers van meldpunten en beleidsmedewerkers.

5.4 De impact van veel factoren varieert: ze kunnen melden zowel stimuleren als hinderen

De gevonden factoren hebben niet altijd eenduidig effect op meldgedrag. Dat betekent dat de factoren in sommige gevallen meldingen stimuleren en in andere gevallen meldingen hinderen. Om grip te krijgen op de vraag of een bepaalde factor nu juist als belemmering of als stimulans zal werken voor meldgedrag lijken de volgende aspecten van belang.

Allereerst, de groep waartoe de melder behoort. Oftewel, wie de melding doet. Gaat het, bijvoorbeeld, om een slachtoffer, omstander of een dader? Neem de factor ‘angst voor repercussies’. Deze factor stelt dat de vrees voor repercussies, zoals wraak, ontslag of sociale gevolgen, ertoe kan leiden dat men afziet van melden. Het is aannemelijk dat deze angst op verschillende wijzen invloed heeft op het meldgedrag, afhankelijk van wie de melding doet (dader, slachtoffer of omstander). Stel: je wil het aantal meldingen van straatintimidatie verhogen. Het is dan goed denkbaar dat *slachtoffers* van straatintimidatie door ‘angst voor repercussies’ vaker geen melding doen omdat ze bang zijn voor de dader, terwijl *omstanders*, die slechts getuige zijn geweest, dergelijke repercussies in minder mate vrezen. Tegelijkertijd kan in dezelfde situatie de ‘twijfel over de meldingswaardigheid’ verschillen: waar het slachtoffer wellicht duidelijk voelt dat sprake is van een meldingswaardige situatie, twijfelt de omstander daar misschien over, omdat hij het gehele voorval wellicht niet goed heeft waargenomen.

Ten tweede is het het meldpunt zelf van belang. Oftewel, waar gemeld wordt. Hierbij is vooral het doel van belang. Meldpunten bestaan in verschillende vormen en met

uiteenlopende doelen. Ook melders kunnen met hun melding verschillende doelen hebben. Sommige meldpunten hebben een duidelijke hulpfunctie: ze bieden direct ondersteuning aan de melder zelf. Een voorbeeld hiervan is Stop it Now, waar mensen terecht kunnen die zich zorgen maken over hun eigen gevoelens of gedrag en op zoek zijn naar hulp, advies of een luisterend oor. De melding levert de melder persoonlijk voordeel op. Andere meldpunten vervullen vooral een signalerende of bestrijdende functie, zoals het Meldpunt Kinderporno, waar mensen enkel een link of verwijzing doorgeven naar online kinderpornografisch materiaal dat ze zijn tegengekomen. In die gevallen is het doel niet om de melder zelf te helpen, maar om het materiaal te laten verwijderen en zo slachtoffers te beschermen. Er zijn ook meldpunten die vooral bedoeld zijn om patronen en trends inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld rondom overlast of ondermijning. Deze meldingen dragen bijvoorbeeld bij aan beter beleid, opsporing of handhaving, maar hebben niet altijd directe gevolgen of baten voor de individuele melder. Een specifieke factor kan bij het ene doel dus een andere uitwerking hebben dan bij het andere doel, of zelfs helemaal geen rol spelen. ‘Angst voor vals beschuldigen’ speelt waarschijnlijk een minder grote rol bij een melding bij Stop it Now dan bij een melding bij Meld Misdaad Anoniem. Het is dus belangrijk om bewust te zijn van het soort meldpunt waarmee wordt gewerkt en het specifieke doel daarvan. Op basis daarvan kun je bepalen of een factor uitmaakt voor het meldgedrag van de melder.

Tot slot, maakt de inhoud van de melding uit. Oftewel, wat er gemeld wordt. Ter illustratie nemen we hierbij de factor ‘twijfel over meldingswaardigheid’. Bij sommige situaties is het overduidelijk dat iets gemeld kan worden. Als een potentiële melder weet dat iemand een moord gepleegd heeft, twijfelt diegene waarschijnlijk niet over de meldingswaardigheid daarvan; vrijwel iedereen weet dat een moord strafbaar is. In andere situaties is die duidelijkheid er veel minder. Dan speelt twijfel over de meldingswaardigheid een grote rol. Mensen vragen zich bijvoorbeeld af of wat ze gezien of meegemaakt hebben wel écht discriminatie was. Expertise met betrekking tot de inhoud van de melding, en hoe dit mogelijk doorwerkt op de factoren die in dit onderzoek zijn gevonden, is daarmee belangrijk om meldgedrag goed te begrijpen.

5.5 Sommige factoren versterken elkaar, terwijl anderen elkaar in de weg zitten

Zoals uit dit onderzoek is gebleken is meldgedrag enorm complex. We hebben achttien factoren geïdentificeerd die allemaal invloed kunnen uitoefenen op meldgedrag. Bij elk type meldgedrag zullen meerdere factoren een rol spelen. Hoewel we de factoren afzonderlijk benoemen, kunnen sommige factoren in de praktijk met elkaar samenhangen. Sterker nog: iedere factor heeft ten minste één relatie met een andere factor. Dat wil zeggen dat de invloed van een factor (bijna) altijd samenhangt met die van een andere factor. In totaal hebben we 22 mogelijke relaties geïdentificeerd, die we in het werkblad (bijlage 3) verder uiteenzetten. Deze relaties zijn gebaseerd op interviews met medewerkers van meldpunten en niet wetenschappelijk aangetoond. Ze zijn bedoeld als hulpmiddel, ter bevordering van het denkproces. We sluiten niet uit dat er nog meer relaties zijn. Ter illustratie lichten we enkele relaties kort toe.

Een van de relaties is die tussen ‘anonimiteit’ en ‘opvolging/terugkoppeling over melding’. Deze factoren gaan moeilijk of vrijwel niet samen. Beide factoren kunnen meldgedrag stimuleren en ervoor zorgen dat meer mensen melden. Helaas geldt bij volledige anonimiteit ook dat er geen gegevens over de melder worden genoteerd en daarmee terugkoppeling niet mogelijk is. Meld Misdaad Anoniem is hiervan een voorbeeld. Alhoewel de anonimiteit ertoe leidt dat het meldpunt meldingen krijgt die het anders niet zou ontvangen, is het door die anonimiteit niet mogelijk om terugkoppeling te geven van wat er met een melding gedaan wordt. Soms wordt een middenweg gevonden tussen ‘anonimiteit’ en ‘terugkoppeling’. Bij Stop it Now worden meldingen ook anoniem gedaan maar krijgt de melder een nummer dat correspondeert met de melding. Als de melder dan nogmaals terugbelt en dat nummer doorgeeft, kan er wel opvolging gegeven worden. Alhoewel er discussie mogelijk is over wat anonimiteit precies is, vraagt dit in de praktijk dus om afwegingen tussen anonimiteit en opvolging/terugkoppeling over melding.

Een andere relatie is die tussen ‘schaamte/schuldgevoel’ en ‘steun omgeving’. Gevoelens van schaamte of schuld kunnen ervoor zorgen dat iemand minder steun zoekt of ervaart vanuit de omgeving, waardoor melden ontmoedigd wordt. Tegelijkertijd kan een gebrek aan steun vanuit de

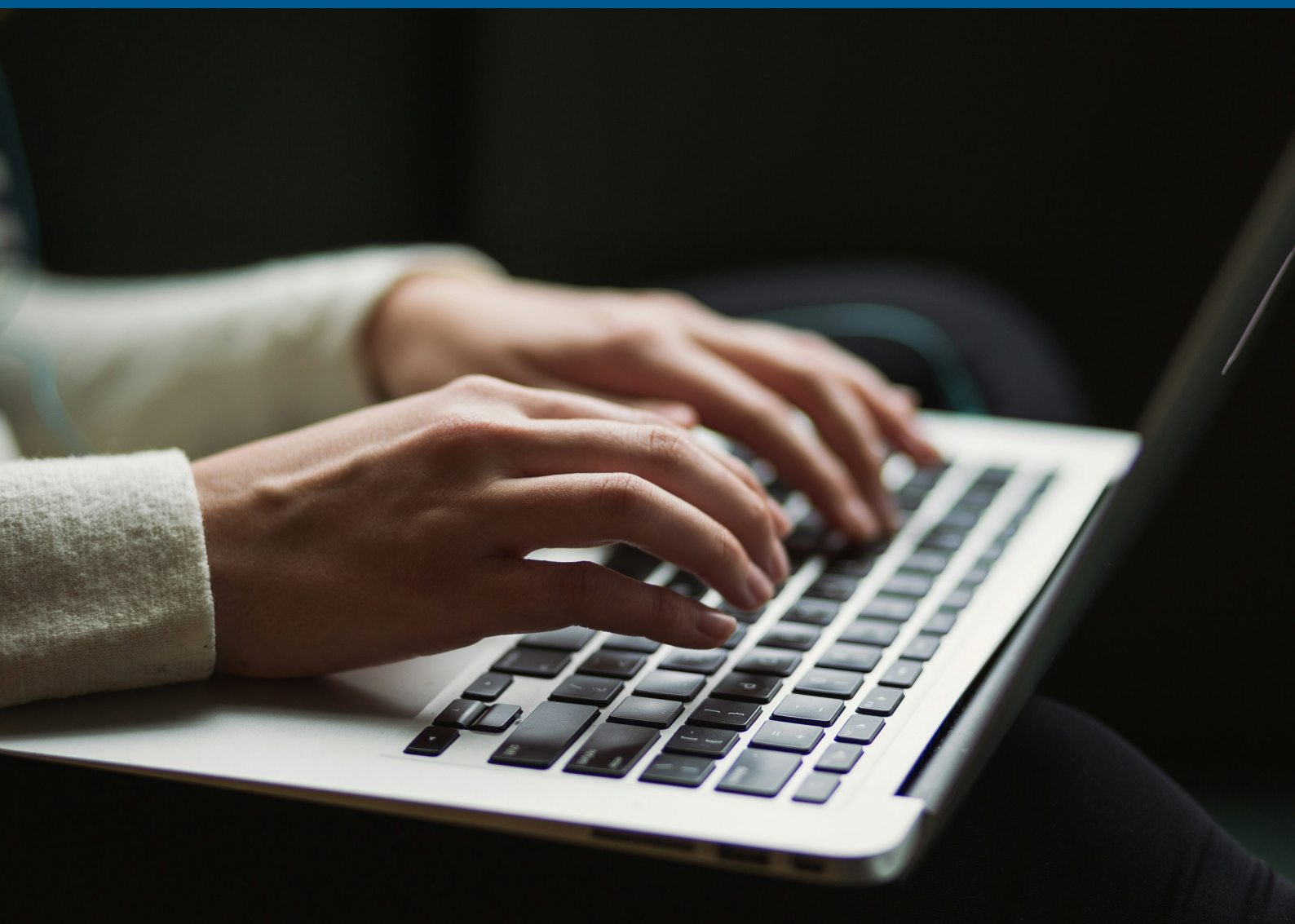
omgeving ervoor zorgen dat gevoelens van schaamte of schuld ontstaan of worden versterkt. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de relatie tussen ‘vertrouwen en instanties’ en ‘opvolging/terugkoppeling over melding’. Als mensen verwachten terugkoppeling te krijgen over hun melding, kan dat zorgen voor meer vertrouwen, en tegelijkertijd kan vertrouwen ertoe leiden dat melders verwachten dat ze terugkoppeling krijgen over hun melding.

Deze voorbeelden laten zien dat het belangrijk is om vanuit specifiek meldgedrag te bezien welke factoren een rol spelen, en hoe die mogelijk samenhangen met andere factoren.

5.6 Sommige factoren lijken vooral randvoorwaarden om melden mogelijk te maken voor melders

Het onderzoek heeft niet uitgewezen welke factor belangrijker is in het beïnvloeden van meldgedrag dan andere factoren. De vraag is of dat überhaupt mogelijk is. Wel zien we dat er enkele factoren zijn die randvoorwaardelijk lijken. Deze factoren leiden op zichzelf niet tot een melding, maar zijn wel belangrijk voor de melder om te melden en spelen een rol in nagenoeg alle meldcontexten. Het gaat hierbij om de volgende factoren: (1) bekendheid van het meldpunt, (2) toegankelijkheid van het meldpunt, (3) anonimiteit, (4) twijfel over de meldingswaardigheid en (5) de verwachting dat melding geen zin heeft. De bekendheid van het meldpunt spreekt voor zich: als iemand een melding zou willen maken is het van belang dat iemand weet dat hiervoor een meldpunt bestaat. Daarbij is de toegankelijkheid van belang; bij het meldpunt moet het liefst op laagdrempelige wijze gemeld kunnen worden. De mogelijkheid tot anoniem melden, lijkt daarbij erg belangrijk. Hoewel melders niet altijd de noodzaak voelen om anoniem te melden, lijkt de mogelijkheid van anonimiteit het meldgedrag op geen enkele wijze op een negatieve manier te beïnvloeden. Het kan, bijvoorbeeld, potentiële melders overtuigen die bang zijn voor eventuele discussies van hun melding. Twee andere factoren die ook als randvoorwaarden beschouwd kunnen worden, zijn de afwezigheid van twijfel ten aanzien van de meldingswaardigheid en (verwacht) het verwachte effect van de melding. Als mensen zeker weten dat wat zij weten, of gezien hebben, meldingswaardig is, en verwachten dat melden ‘zin’ heeft, dan verhoogt dat de kans op een melding.

6



6. Handvatten voor mensen die werken met meldgedrag en/of meldpunten

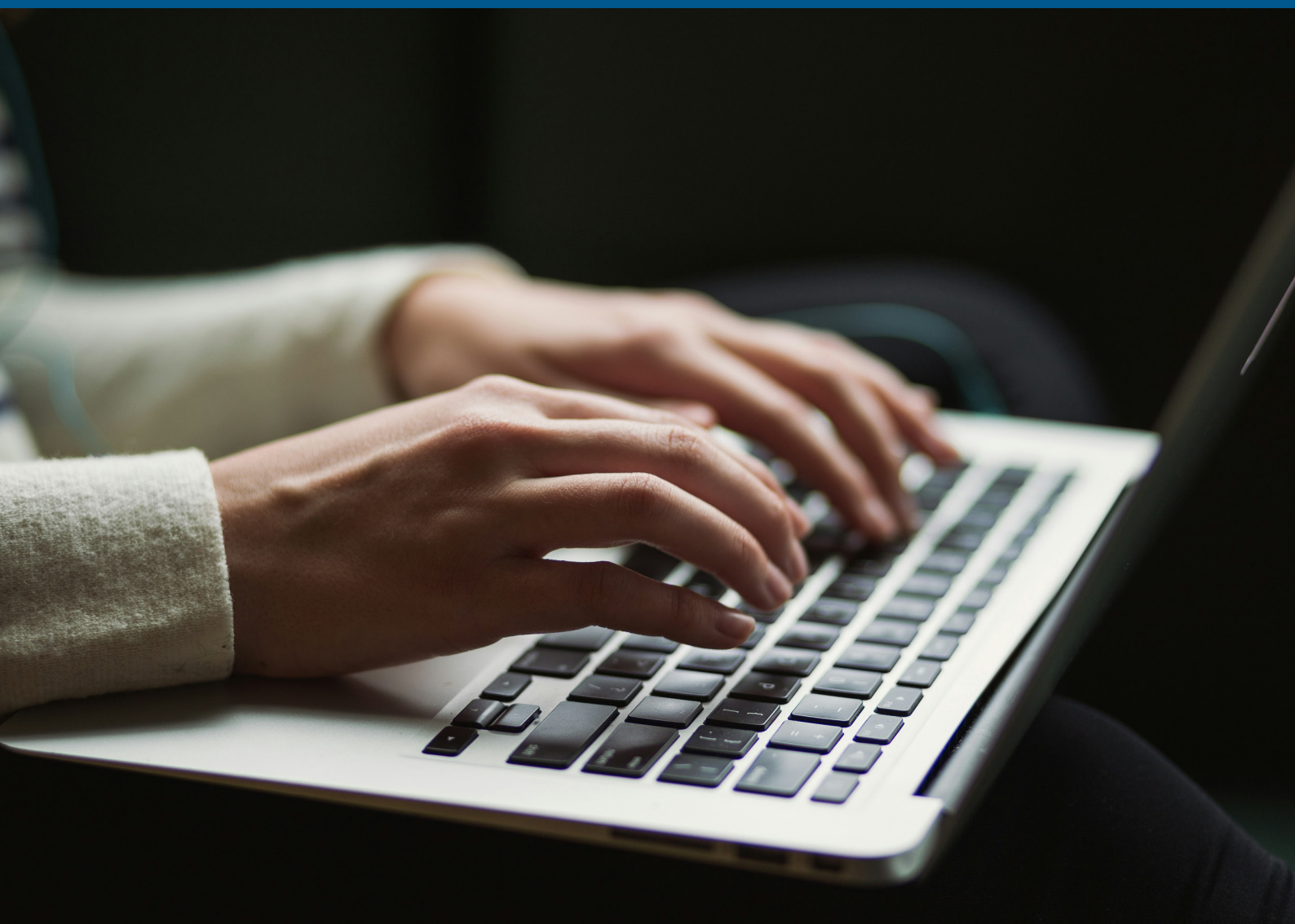
Op basis van dit onderzoek bieden wij concrete handvatten voor mensen die werken met meldgedrag en/of meldpunten. Dat doen we aan de hand van een werkblad, te vinden in **bijlage 3**. Dit werkblad is ontwikkeld voor beleidsmedewerkers van het ministerie van Justitie en Veiligheid en helpt hen om meldgedrag beter te begrijpen en meldpunten effectiever in te richten. Het begint met het bepalen van het doel en onderwerp van het meldpunt, gevolgd door het definiëren van de doelgroep en de meldwijze. Op basis hiervan wordt een kernzin geformuleerd die helder maakt wie meldt, wat diegene kan melden, via welk kanaal diegene dat kan melden en met welk doel.

Vervolgens worden de achttien factoren weergegeven die het meldgedrag kunnen beïnvloeden, zoals besproken in hoofdstuk 4 van dit rapport. Afhankelijk van het type meldgedrag en de specifieke situatie kunnen verschillende factoren van invloed zijn op het meldgedrag. Op het werkblad wordt dit per factor nader uitgewerkt middels analyse- en interventievragen, waarmee het denkproces kan worden aangescherpt en potentiële belemmeringen voor melden geïdentificeerd en aangepakt kunnen worden. Tevens geeft het werkblad inzicht in de mogelijke wisselwerking tussen deze factoren, ondersteund door een tabel met onderlinge verbanden. Op deze wijze biedt het werkblad beleidsmedewerkers ondersteuning bij besluitvorming omtrent de oprichting en inrichting van meldpunten.

Referenties

- Andriessen, I. (2017). *Discriminatie herkennen, benoemen en melden*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Blatter, I., & Spapens, T. (2023). *Ondermijning op het platteland: Problemen en aanpak*. Boom Criminologie.
- Brinkhoff, S., Kolthoff, E. W., Mensink, J. W., & Malsch, M. (2022). Een onderzoek naar tip- en beloningsgelden: De motieven om zware criminaliteit te melden bij de politie: welke rol speelt geld? *Proces: tijdschrift voor strafrechtpleging*, 101(4), 228-240. <https://doi.org/10.5553/proces/016500762022101004005>
- Broekhuizen, J., Meulenkamp, T., Stoutjesdijk, F. & Boutellier, H. (2018). *Ondermijnende criminaliteit en de meldingsbereidheid van burgers: een pilotonderzoek in drie buurten in Brabant-Zeeland*. Bureau Broekhuizen en Verwey-Jonker Instituut.
- Broekhuizen, J. & Mehlbaum, S. (2024). Meldingsbereidheid ondermijnende criminaliteit regio Den Haag. Bureau Broekhuizen.
- Cassée, M., & Prinsen, M. (2020). Meldingsbereidheid makelaars. Onderzoek naar de factoren die meldingsbereidheid van makelaars beïnvloeden bij het melden van ongebruikelijke transacties. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: Utrecht.
- Estienne, E., & Morabito, M. (2015): Understanding differences in crime reporting practices: a comparative approach. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, DOI: 10.1080/01924036.2015.1086397.
- Goudriaan, H. (2006). *Reporting crime: Effects of social context on the decision of victims to notify the police*. Veenendaal: Universal Press.
- Greenberg, M. S., & Ruback, R. B. (1992). *After the crime: Victim decision making* (Vol. 9). Springer Science & Business Media.
- 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*, 4(1), 27-48.
- Hoogendoorn, A., & Remmers, N. (2021). Meldingsbereidheid ondermijning: Rapportage inzake de kennis en de meldingsbereidheid van Rotterdammers met betrekking tot ondermijnende criminaliteit. Rotterdam: Blauw.
- Kros, K., Harnacke, C., Felten, H., Broekroelofs, R., & Does, S. (2022). *Een antidiscriminatievoorziening moet slagkracht hebben: Onderzoek naar hoe het meldproces bij discriminatie ingericht zou kunnen worden vanuit de behoeften van de gedupeerden*. Movisie. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-12/%E2%80%98Een%20antidiscriminatie-voorziening%20moet%20slagkracht%20hebben%E2%80%99.pdf>
- Loyens, K. M., & Van Erp, J. G. (2017). *Horen, zien en spreken: Een onderzoek naar meldgedrag van misstanden door externe omstanders*. Boom Criminologie.
- Matthijssse, S. R., van't Hoff-de, M. S., & Leukfeldt, E. R. (2025). To report or not to report: Exploring the motivations and factors associated with reporting of ransomware victimisation among entrepreneurs. *Journal of Criminal Justice*, 97, 102378.
- Mehlbaum, S., & Broekhuizen, J. (2021). Eindrapportage vreemde geuren. Mehlbaum Onderzoek.
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*, 6(1), 42.
- Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit. (z.d.). *Melding doen*. Geraadpleegd op 30 juli 2025, van <https://www.nvwa.nl/onderwerpen/melding-doen>
- Politie. (z.d.). Wat is het verschil tussen een aangifte en een melding? Geraadpleegd op 30 juli 2025, van <https://www.politie.nl/informatie/wat-is-het-verschil-tussen-een-aangifte-en-een-melding.html>
- Sheeran, P. & T.L. Webb (2016) The intention–behavior gap. *Social and Personality Psychology Compass*, 10(9), 503-518. Verkregen van: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/spc3.12265>.
- Simon, H. A. (1990). Bounded rationality. *Utility and probability*, 15-18.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2017). *Discriminatie herkennen, benoemen en melden*. <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2017/02/09/discriminatie-herkennen-benoemen-en-melden>
- Tolsma, J., Blaauw, J., & Te Grotenhuis, M. (2012). When do people report crime to the police? Results from a factorial survey design in the Netherlands, 2010. *Journal of experimental criminology*, 8, 117-134.
- Van de Weijer, S. & Bernasco, W. (2016) *Aangifte- en meldingsbereidheid: Trends en determinanten*. Rapport, Den Haag: WODC.
- Van de Weijer, S.G., Leukfeldt, R., & Van der Zee, S. (2020). Reporting cybercrime victimization: determinants, motives, and previous experiences. *Policing: An International Journal*, 43(1), 17-34.
- Veenstra, S., Zuurveen, R., & Stol, W.Ph. (2015). *Cybercrime onder bedrijven. Een onderzoek naar slachtofferschap van cybercrime onder het Midden- en Kleinbedrijven Zelfstandigen zonder Personeel in Nederland*. Leeuwarden: Lectoraat Cybersafety.
- Webb, T. L., & Sheeran, P. (2006). Does changing behavioral intentions engender behavior change? A meta-analysis of the experimental evidence. *Psychological bulletin*, 132(2), 249.
- Wolf, M., Sandford, N., Van Look, D. (2022). Resultaten van de Proeftuin Moslimdiscriminatie Melden. Kennisland in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Geraadpleegd op 25 april 2025: https://www.kl.nl/wp-content/uploads/2022/02/Verslag-proeftuin-moslimdiscriminatie_Kennisland.pdf

Bijlagen



Bijlage 1

Overzicht van meldpunten die zijn geïnterviewd

1. Offlimits, waaronder hun meldpunten HelpWanted, Stop It Now en Meldpunt Kinderporno¹
2. NL Confidential, waaronder hun meldpunten Meld Misdaad Anoniem, Meld Online Discriminatie en de Vertrouwenslijn²
3. Fraudehelpdesk
4. Slachtofferhulp Nederland
5. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
6. Een gemeente die gebruiker is van de BuitenBeter app

¹ Met hen hielden we twee interviews.

² Met hen hielden we twee interviews.

Bijlage 2

Overzicht alle factoren die zorgen voor (niet) melden

Tabel 1: Totaaloverzicht van factoren die verklaren waarom mensen (niet) melden

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

Bijlage 3

Meldgedrag begrijpen en beïnvloeden

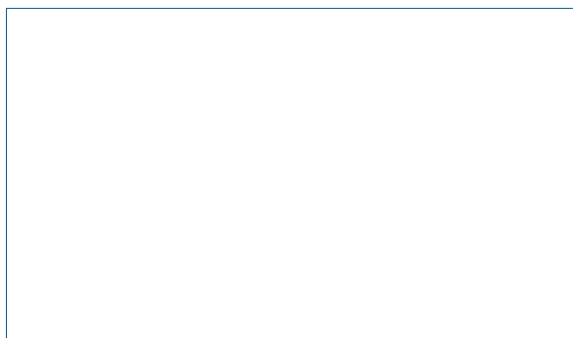
Werkblad voor beleidsmedewerkers

Uit onderzoek blijkt dat lang niet alle meldingswaardige situaties daadwerkelijk worden gemeld. Er zit een gat tussen de intentie van mensen om te melden (meldingsbereidheid) en het daadwerkelijk doen van een melding (melden). Dat wil zeggen dat mensen zelfs niet melden, als zij zich voornemen dat te gaan doen. Uit ons onderzoek blijkt dat de redenen daarvoor divers zijn en sterk afhankelijk van het type meldpunt en de context. Dit werkblad heeft als doel om te helpen bepalen of het oprichten van een meldpunt verstandig is en hoe meldpunten effectief kunnen worden ingericht. Door het invullen van dit werkblad kun je beslissen welke factoren specifiek voor jouw meldpunt en/of doelgroep relevant zijn zodat je daarop kunt inzetten.

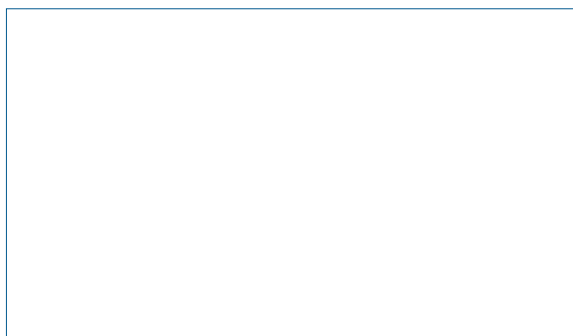
Stap 1: Voor *welk* meldpunt wil je dit werkblad invullen?

Deze vragen helpen om een duidelijk beeld te vormen van het doel van het (toekomstige) meldpunt en de onderwerpen waarover gemeld kan worden.

Wat is het doel van het meldpunt?
(bv. agenderen, prioriteren, signaleren, monitoren, hulpverlening etc.)



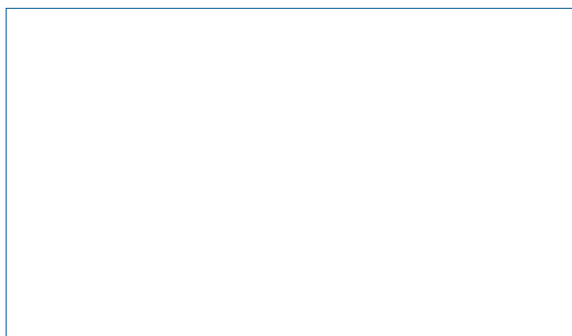
Wat is het onderwerp/de onderwerpen waarover gemeld kan worden?



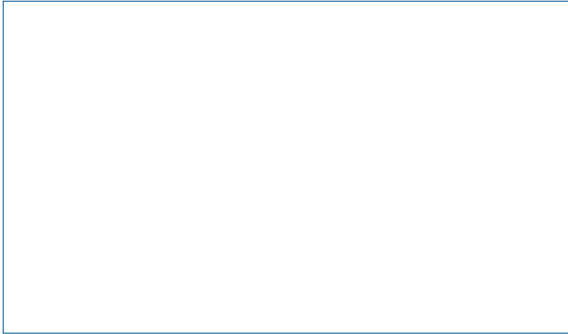
Stap 2: *Wie* meldt bij het meldpunt of hoop je dat gaat melden?

Het doel van het (toekomstige) meldpunt is helder, evenals de onderwerpen waarover gemeld kan worden. Nu volgen een aantal vragen over de (beoogde) melder en de manier waarop de melder kan melden.

Wie is de (beoogde) melder van het meldpunt?
Maak dit zo concreet mogelijk. Neem in het antwoord op of de (beoogde) melder van het meldpunt slachtoffer, dader of omstander is.



Op welke manier kan de (beoogde) doelgroep melden? (bv. fysiek loket, telefoon, chat, app, internetformulier etc.)



Stap 4: Waarom melden mensen (niet) bij het meldpunt

Op basis van uitgebreid literatuuronderzoek en interviews met professionals zijn achttien factoren vastgesteld die invloed uitoefenen op de vraag of mensen melden. Deze factoren staan hieronder opgesomd. Niet iedere factor is relevant voor elk type meldgedrag; het hangt onder andere af van wie de doelgroep is en wat het doel van het meldpunt is. Het is daarom essentieel om eerst per meldpunt te bekijken welke factoren mogelijk van toepassing zijn. Ga voor jouw doelgroep, type meldgedrag en meldpunt na welke factoren mogelijk relevant zijn en kruis die aan in onderstaande tabel.

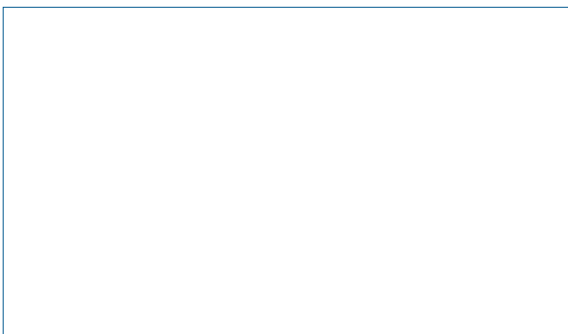
Stap 3: Formuleer je kernzin

In stap 3 ga je aan de slag met jouw kernzin. Je gebruikt daarvoor de antwoorden die je in stap 1 en stap 2 hebt verzameld. De antwoorden vat je samen in een heldere zin. Daarin staat wie iets meldt, wat er precies gemeld kan worden (stap 1), via welk kanaal dat kan en welk doel ermee bereikt wordt (stap 2). Door deze onderdelen in één compacte zin te verwerken, maak je in één oogopslag duidelijk wie het meldpunt gebruikt, waarvoor, op welke manier en waarom. Zo geef je richting aan het vervolg.

Kernzin:

“[Doelgroep] meldt [onderwerp] via [kanaal], met als doel [doel van het meldpunt].”

Formuleer hier jouw kernzin.



De meeste van de factoren hebben een duidelijke richting; ze leiden in de regel ofwel tot meer of minder melden. Zo zorgt ‘bekendheid met meldpunt(en)’ er in principe voor dat mensen eerder zullen melden. Die factor is daarom **groen** gekleurd. ‘Twijfel over meldingswaardigheid waarneming’ leidt ertoe dat mensen minder snel melden. Daarom is die factor **rood** gekleurd. Soms is het voor een factor niet duidelijk of die meldgedrag aanmoedigt of juist verhindert. Dat is bijvoorbeeld het geval bij ‘mMaatschappelijke normen en waarden’. Afhankelijk van de specifieke normen en waarden, en het doel van het meldpunt, kan deze factor melden aanmoedigen of verhinderen. Daarom is deze factor **oranje** gekleurd.

N.B. Er zijn altijd situaties te bedenken waarbij deze richtingen niet van toepassing zijn. Een meldpunt kan bijvoorbeeld ook heel ‘bekend’ zijn, omdat er een grote datalek heeft plaatsgevonden, waardoor alle gegevens van melders op straat liggen. Het is dan zeer de vraag of de bekendheid van het meldpunt ertoe leidt dat er meer meldingen binnenkomen. Ga dus steeds na wat in jouw specifieke situatie geldt en kijk kritisch naar de mogelijke invloed van factoren op jouw type meldgedrag.

Voorbeeld:

“Slachtoffers van online stalking melden hun ervaringen via een vertrouwelijk chatkanaal van Helpwanted, met als doel het ontvangen van psychosociale en praktische ondersteuning.”

Houd deze kernzin in je achterhoofd bij stappen 4 en 5.

	X	Factor	Toelichting bij factor
Capaciteit en vaardigheden	☐	Bekendheid met meldpunt(en)	Mensen weten niet altijd waar ze kunnen melden. Mensen melden niet als ze niet weten dat een meldpunt bestaat.
	☐	Twijfel meldingswaardigheid waarneming	Mensen kunnen twijfelen of het gedrag dat ze gezien hebben daadwerkelijk 'ongewenst', 'onrechtmatig' of 'strafbaar' is. Die twijfel kan ertoe leiden dat ze niet melden.
Gelegenheid	☐	Anonimiteit	De mogelijkheid om anoniem te melden vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk een melding doen.
	☐	Opvolging/terugkoppeling over melding	Negatieve of ontbrekende terugkoppeling of opvolging, of de verwachting daarvan, vormt een belangrijke drempel voor (herhaald) melden.
	☐	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.
	☐	Maatschappelijke normen en waarden	Als gedrag in de samenleving breed wordt geaccepteerd of getolereerd, zien mensen minder reden om dit te melden.
	☐	Relatie dader/slachtoffer	Wanneer een melder de persoon over wie hij meldt persoonlijk kent, is de kans kleiner dat hij een melding doet.
	☐	Steun omgeving	Mensen melden eerder als zij steun en support krijgen van hun directe omgeving.
Motivatie	☐	Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Mensen melden niet als zij zich daarvoor niet verantwoordelijk voelen.
	☐	Ervaren ernst delict	Hoe ernstiger een situatie wordt ingeschat, hoe groter de kans dat iemand een melding doet.
	☐	Dader of oorzaak moet worden aangepakt	De wens om daders te stoppen of anderen te beschermen kan mensen motiveren om te melden.
	☐	Concurrentie-vervalsing	Als er sprake is van oneerlijke concurrentie kan dit bedrijven of ondernemers motiveren om te melden.
	☐	Angst voor repercussies	Vrees voor repercussies, zoals wraak, ontslag of sociale gevolgen, kan mensen weerhouden van melden.
	☐	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.
	☐	Schaamte/schuldgevoel	Emoties zoals schaamte en/of schuldgevoel kunnen ervoor zorgen dat mensen meer of minder geneigd zijn om te melden.
	☐	Vertrouwen in instanties	Als mensen weinig vertrouwen hebben in de instanties bij wie ze kunnen melden, is de kans kleiner dat ze melden.
	☐	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.

Stap 5: Aan welke oorzaken kan je iets doen?

Hierboven heb je aangevinkt welke factoren mogelijk relevant zijn voor jouw type meldgedrag of meldpunt. In onderstaande tabel kun je deze factoren terugvinden en vind je per factor één analysevraag en één interventievraag. Deze vragen helpen je een beeld te vormen over de werking en meerwaarde van een (bestaand of nog op te richten) meldpunt, en welke interventie nodig is om de meerwaarde te vergroten.

Analysevragen: inzicht in de huidige situatie

De analysevragen zijn bedoeld om helderheid te krijgen over hoe mensen het meldpunt ervaren, welke obstakels zij ervaren en welke overtuigingen bij hen mogelijk een

rol spelen. Deze vragen zijn zowel bruikbaar wanneer je een bestaand meldpunt wilt evalueren als wanneer je een nieuw meldpunt overweegt. Ze helpen je om op een systematische manier na te denken over mogelijke drempels en stimulansen voor potentiële melders.

Interventievragen: richting voor verbetering

De interventievragen bieden concrete aanknopingspunten om te onderzoeken hoe de verschillende factoren kunnen worden versterkt of verbeterd. Door deze vragen te stellen, ontstaat er niet alleen een scherper beeld van de praktijk, maar ook een duidelijk startpunt om het meldpunt beter aan te laten sluiten bij de leefwereld en behoeften van (potentiële) melders. Op die manier kunnen meldpunten effectiever worden ingericht en wordt de kans vergroot dat meldingswaardige situaties ook daadwerkelijk gemeld worden.

X	Factor	Analysevraag	Interventievraag
		Wat weet je over de situatie van nu?	Kun je de huidige situatie veranderen? Zo ja, hoe?
Capaciteit en vaardigheden	☐ Bekendheid met meldpunt(en)	In hoeverre kent de doelgroep het meldpunt?	Welke acties kunnen bijdragen aan het vergroten van de bekendheid?
	☐ Twijfel meldingswaardigheid waarneming	In welke mate ervaren mensen onzekerheid of twijfel over wat 'meldingswaardig' is?	Hoe kun je mensen duidelijk maken dat ze altijd kunnen melden, zonder van tevoren te weten of een situatie meldingswaardig is?

X Factor		Analysevraag Wat weet je over de situatie van nu?	Interventievraag Kun je de huidige situatie veranderen? Zo ja, hoe?
Gelegenheid	☐ Anonimiteit	In hoeverre is het nu mogelijk om anoniem te melden?	Kun je ervoor zorgen dat anoniem melden mogelijk is of kun je de anonimiteit zichtbaarder maken?
	☐ Opvolging / terugkoppeling over melding	Is er op dit moment terugkoppeling en opvolging over een melding? Hoe ervaren melder dit?	Kun je zorgen voor terugkoppeling of opvolging? Hoe kun je potentiële melder laten zien dat er na een melding daadwerkelijk terugkoppeling of opvolging plaatsvindt?
	☐ Toegankelijkheid	Hoe makkelijk is het op dit moment om te melden? Welke drempels kunnen mensen mogelijk ervaren bij het doen van een melding (bijv. procedure, bereikbaarheid, taal)?	Kun je het meldproces eenvoudiger en laagdrempeliger inrichten? Zo ja, hoe?
	☐ Maatschappelijke normen en waarden	In welke mate wordt het gedrag waarover gemeld kan worden sociaal geaccepteerd of getolereerd?	Kun je de sociale norm rondom dit thema veranderen? En zo ja, hoe?

X Factor		Analysevraag Wat weet je over de situatie van nu?	Interventievraag Kun je de huidige situatie veranderen? Zo ja, hoe?
Gelegenheid	☐ Relatie dader/ slachtoffer	Hoe groot is de kans dat dader en omstander/ slachtoffer elkaar kennen als die laatste meldt?	Hoe kun je ondersteuning bieden aan melders die over iemand moeten melden die ze kennen?
	☐ Steun omgeving	In hoeverre voelen melders zich gesteund door hun omgeving om te melden over dit specifieke gedrag?	Hoe kun je de omgeving aanmoedigen om steun te geven aan iemand die iets zou willen melden?
Motivatie	☐ Gebrek aan gevoelde verantwoorde- lijkheid	In welke mate zien mensen het als hun verantwoordelijkheid om te melden over de situatie waarover gemeld kan worden?	Hoe kun je ervoor zorgen dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor het melden van dit specifieke gedrag?
	☐ Ervaren ernst delict	Hoe beoordelen mensen de ernst van de situaties waarover zij kunnen melden?	Hoe kun je ervoor zorgen dat het delict als ernstig ervaren wordt? Of hoe kun je ervoor zorgen dat ook minder ernstige signalen belangrijk zijn om te melden?

X	Factor	Analysevraag	Interventievraag
		Wat weet je over de situatie van nu?	Kun je de huidige situatie veranderen? Zo ja, hoe?
Motivatie	☐ Dader of oorzaak moet worden aangepakt	In hoeverre zien melders melden als een manier om daders te stoppen of problemen op te lossen?	Hoe kun je benadrukken dat melden bijdraagt aan het opsporen van daders en het oplossen van problemen?
	☐ Concurrentievervalsing	In welke mate ervaren bedrijven of ondernemers die kunnen melden mogelijk concurrentievervalsing?	Hoe kun je ondernemers ondersteunen bij het herkennen van concurrentievervalsing en hen stimuleren om dit te melden?
	☐ Angst voor repercussies	In hoeverre vrezen melders voor wraak, ontslag of sociale gevolgen als ze melden?	Welke beschermende maatregelen kun je bieden en communiceren om deze angst(en) weg te nemen?
	☐ Angst voor vals beschuldigen	In welke mate speelt de angst om iemand vals te beschuldigen een rol bij het niet melden?	Kun je duidelijk maken dat het ook toegestaan is vermoedens te melden, hetgeen niet gelijkstaat aan een beschuldiging? Zo ja, hoe?

X	Factor	Analysevraag	Interventievraag
		Wat weet je over de situatie van nu?	Kun je de huidige situatie veranderen? Zo ja, hoe?
Motivatie	☐ Schaamte/ schuldgevoel	In hoeverre spelen gevoelens van schaamte of schuld mogelijk een rol bij melders? Leidt dit er mogelijk toe dat ze wel of niet melden?	Hoe kun je melders geruststellen en drempels verlagen bij gevoelige of persoonlijke delicten?
	☐ Vertrouwen in instanties	In welke mate vertrouwt de melder de instantie die het meldpunt beheert?	Welke acties kunnen bijdragen aan het versterken van dat vertrouwen?
	☐ Verwachting dat melden geen zin heeft	In welke mate denken mensen dat hun melding effect heeft?	Hoe kun je laten zien dat meldingen daadwerkelijk leiden tot actie of resultaat?
	☐ Iemand herkent zich niet als slachtoffer	In welke mate herkennen mensen zichzelf (niet) als slachtoffer, of vinden ze zichzelf slachtoffer, in situaties waarvoor ze zouden kunnen melden?	Hoe kun je slachtoffers minder als 'kwetsbaar' of 'zwak' neerzetten, en meer neutraal (bv. 'gedupeerd' i.p.v. 'slachtoffer'?)

Stap 6: Wat is de mogelijke invloed op andere factoren?

Nadat je hebt vastgesteld op welke factoren je kunt inzetten, is het belangrijk om ook rekening te houden met mogelijke invloed op andere factoren. Hoewel we de factoren hierboven afzonderlijk hebben benoemd, kunnen sommige in de praktijk met elkaar samenhangen. Iedere factor heeft namelijk ten minste één relatie met een andere factor.

In sommige gevallen is de ene factor duidelijk van invloed op de andere; de richting van die invloed kan echter verschillen. Soms is de relatie tweezijdig, waarbij beide factoren elkaar beïnvloeden. Het kan ook voorkomen dat de invloed van de ene op de andere factor evident is, maar de richting niet — dan kan het effect zowel positief als negatief zijn. Wellicht zie je zelf nog andere verbanden dan de verbanden die we hier tonen.

Door deze onderlinge relaties zorgvuldig te analyseren, kun je jouw aanpak optimaliseren en beter inspelen op de dynamiek tussen factoren. In tabel 1 kun je aan de linkerkant aangeven welke factor(en) je hebt geïdentificeerd in de vorige stap. De groene vakjes laten zien op welke andere factoren uit dit onderzoek je mogelijk invloed kunt verwachten. In tabel 2 vind je een korte toelichting bij de relaties die voor jou relevant zijn. Zoek daarvoor naar de cijfers die je in tabel 1 geïdentificeerd hebt.

Deze onderlinge relaties zijn gebaseerd op interviews met medewerkers van meldpunten. Ze zijn niet wetenschappelijk aangetoond, maar geven waardevolle praktijkervaring weer. Het is belangrijk om hier kennis van te nemen, al kan aanvullend onderzoek wenselijk zijn. Gebruik de weergegeven relaties vooral om jouw denkproces verder vorm te geven.

Tabel 1. Overzicht van onderlinge relaties.

		Capaciteit en vaardigheden		Gelegenheid						Motivatie									
		Bekendheid met meldpunt(en)	Twijfel meldingswaardigheid waarneming	Anonimiteit	Opvolging / terugkoppeling over melding	Toegankelijkheid	Maatschappelijke normen en waarden	Relatie dader/slachtoffer	Steun omgeving	Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Ervaren ernst delict	Dader of oorzaak moet worden aangepakt	Concurrentievervalsing	Angst voor repercussies	Angst voor vals beschuldigen	Schaamte/schuldgevoel	Vertrouwen in instanties	Verwachting dat melden geen zin heeft	Iemand herkent zich niet als slachtoffer
Capaciteit en vaardigheden	☐ Bekendheid met meldpunt(en)																1		
	☐ Twijfel meldingswaardigheid waarneming														2				
Gelegenheid	☐ Anonimiteit				3			4								5			
	☐ Opvolging / terugkoppeling over melding			3													22	6	
	☐ Toegankelijkheid																		
	☐ Maatschappelijke normen en waarden								7	8	9								
	☐ Relatie dader/slachtoffer			4								10		11	12				
	☐ Steun omgeving						7			13	16					18			
Motivatie	☐ Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid						8		13		14								15
	☐ Ervaren ernst delict						9		16	14		17							
	☐ Dader of oorzaak moet worden aangepakt							10											21
	☐ Concurrentievervalsing										17								
	☐ Angst voor repercussies							11											
	☐ Angst voor vals beschuldigen		2					12											
	☐ Schaamte/schuldgevoel			5					18										19
	☐ Vertrouwen in instanties	1			22														
	☐ Verwachting dat melden geen zin heeft				6														20
	☐ Iemand herkent zich niet als slachtoffer									15		21				19	20		

Tabel 2. Beschrijving onderlinge relaties.

X	Factor 1	Factor 2	Beschrijving onderlinge relatie
☐ 1	Bekendheid met meldpunt(en)	Vertrouwen in instanties	Als een meldpunt onbekend is, zal er nog niet direct sprake zijn van vertrouwen. De bekendheid van een meldpunt kan bijdragen aan vertrouwen in die instantie, maar kan er ook voor zorgen dat mensen minder melden als dat vertrouwen geschaad wordt.
☐ 2	Twijfel meldingswaardigheid waarneming	Angst voor vals beschuldigen	Wanneer iemand onzeker is of een situatie wel meldingswaardig is ('is dit wel discriminatie?'), kan men angst ervaren om een ander onterecht te beschuldigen. Het is dan minder waarschijnlijk dat iemand meldt.
☐ 3	Anonimiteit	Opvolging / terugkoppeling over melding	Anonimiteit kan de kans op melden vergroten, maar kan het voor instanties lastiger maken om terug te koppelen, wat de ervaren opvolging beïnvloedt. Sommige instanties lossen dit op door gebruik te maken van volgcodes die niet naar personen verwijzen.
☐ 4	Anonimiteit	Relatie dader/slachtoffer	Als de melder een persoonlijke relatie heeft met de persoon over wie hij meldt, dan kan anonimiteit ervoor zorgen dat de drempel om te melden lager wordt.
☐ 5	Anonimiteit	Schaamte/schuldgevoel	Anonimiteit kan de kans op melden vergroten als de melder mogelijk gevoelens van schaamte of schuld ervaart.
☐ 6	Opvolging / terugkoppeling over melding	Verwachting dat melden geen zin heeft	Wanneer terugkoppeling over de melding uitblijft, kan de overtuiging ontstaan/groeien dat melden geen zin heeft. Als wél wordt teruggekoppeld wat er met de melding gedaan is, kan dit ervoor zorgen dat mensen het gevoel krijgen dat melden wél zin heeft.
☐ 7	Maatschappelijke normen en waarden	Steun omgeving	Maatschappelijke normen en waarden bepalen hoe de sociale omgeving tegen een situatie aankijkt. Dit kan ervoor zorgen dat melden gestimuleerd of ontmoedigd worden.
☐ 8	Maatschappelijke normen en waarden	Gebrek aan urgentie	Maatschappelijke normen en waarden bepalen hoe de sociale omgeving tegen een situatie aankijkt. Dit kan ervoor zorgen dat een situatie wél of niet urgent geacht wordt.
☐ 9	Maatschappelijke normen en waarden	Ervaren ernst delict	Maatschappelijke normen en waarden bepalen hoe de sociale omgeving tegen een situatie aankijkt. Dit kan ervoor zorgen dat een delict als wél of niet ernstig wordt beschouwd.
☐ 10	Relatie dader/slachtoffer	Dader of oorzaak moet worden aangepakt	Als een potentiële melder een persoonlijke relatie heeft met de persoon over wie hij meldt, dan ligt het aan de aard van die relatie of diegene vindt dat de dader moeten worden aangepakt of juist moet worden ontzien. In het eerste geval is de kans dat die persoon meldt groter dan in het laatste geval.
☐ 11	Relatie dader/slachtoffer	Angst voor repercussies	Een persoonlijke relatie van een potentiële melder met de persoon over wie hij meldt, kan ervoor zorgen dat de persoon bang is voor repercussies als hij meldt. Dit kan melden ontmoedigen.
☐ 12	Relatie dader/slachtoffer	Angst voor vals beschuldigen	Een persoonlijke relatie van een potentiële melder met de persoon over wie hij meldt, kan ervoor zorgen dat de persoon meer angst heeft om die persoon vals te beschuldigen. Dit kan melden ontmoedigen.
☐ 13	Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Steun omgeving	Gebrek aan steun of begrip vanuit de omgeving kan er bijvoorbeeld toe leiden dat mensen zich onzeker voelen. Zonder steun vanuit de omgeving neemt de gevoelde verantwoordelijkheid om te melden af. Een steunende omgeving kan dit juist versterken.
☐ 14	Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Ervaren ernst delict	Wanneer iemand het delict of probleem niet als ernstig ervaart, ontbreekt vaak de urgentie om te handelen. Een lage gepercipieerde ernst verlaagt het gevoel dat men zelf iets moet doen om het probleem op te lossen, waardoor de gevoelde verantwoordelijkheid om te melden kan afnemen.
☐ 15	Gebrek aan gevoelde verantwoordelijkheid	Iemand herkent zich niet als slachtoffer	Als iemand zichzelf niet als slachtoffer ziet, voelt hij of zij zich doorgaans ook niet verantwoordelijk om actie te ondernemen. Het besef dat er iets onrechtvaardigs is gebeurd dat gemeld zou moeten worden, blijft dan uit, waardoor iemand niet meldt.
☐ 16	Ervaren ernst delict	Steun omgeving	Hoe ernstiger een delict wordt ingeschat, hoe meer steun iemand doorgaans ontvangt uit de sociale omgeving. Dat kan ervoor zorgen dat iemand eerder geneigd is om te melden.
☐ 17	Ervaren ernst delict	Concurrentievervalsing	Een delict dat als ernstig wordt gezien, kan extra zwaar wegen als het ook leidt tot oneerlijke concurrentie, wat de motivatie tot melden beïnvloedt.
☐ 18	Schaamte/schuldgevoel	Steun omgeving	Gevoelens van schaamte of schuld kunnen ervoor zorgen dat iemand minder steun zoekt of ervaart vanuit de omgeving, waardoor melden ontmoedigd wordt. Tegelijkertijd kan een gebrek aan steun vanuit de omgeving ervoor zorgen dat gevoelens van schaamte of schuld ontstaan of worden versterkt.
☐ 19	Schaamte/schuldgevoel	Iemand herkent zich niet als slachtoffer	Een persoon kan schuld of schaamte ervaren voor iets dat gebeurd is, waardoor hij zichzelf niet als slachtoffer ziet. Dat kan ervoor zorgen dat hij niet meldt.
☐ 20	Verwachting dat melden geen zin heeft	Iemand herkent zich niet als slachtoffer	Een persoon kan zichzelf niet als slachtoffer zien, bijvoorbeeld omdat hij vindt dat wat gebeurd is zijn eigen schuld is. De kans is aanwezig dat de persoon verwacht dat melden daardoor geen zin heeft.
☐ 21	Dader of oorzaak moet worden aangepakt	Verwachting dat melden geen zin heeft	Als de melder wenst dat de dader of de oorzaak wordt aangepakt, maar tegelijkertijd inschat dat de kans daarop gering of nihil is, zal de melder niet verwachten dat diens melding effect heeft. Dit vergroot de kans dat er geen melding wordt gedaan.
☐ 22	Vertrouwen in instanties	Opvolging / terugkoppeling over melding	Een persoon kan zichzelf niet als slachtoffer zien, bijvoorbeeld omdat hij vindt dat wat gebeurd is zijn eigen schuld is. De kans is aanwezig dat de persoon verwacht dat melden daardoor geen zin heeft.

Colofon

Tekst Mick Claessens, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Mirjam Prinsen, Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Noor de Boer, Ministerie van Justitie en Veiligheid

Vormgeving Woltera Niemeijer, CO3 | Grafisch ontwerpers

Fotografie Unsplash

oktober 2025

