

De (on)mogelijkheid van klachten

Zakia Essanhaji MSc, Vrije Universiteit Amsterdam

Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
1	Introductie.....	3
1.1	Probleemschets.....	3
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Samenvatting	5
2	Theoretische achtergrond.....	6
2.1	Het (niet kunnen) doorbreken van institutionele stiltes	6
2.2	Academisch wangedrag binnen de Nederlandse ivoren toren	7
3	Methode: een institutionele etnografie van klachten.....	9
3.1	Het verzamelen van klachtgetuigenissen: over informanten en criteria.....	9
3.2	Het ontvouwen van klachtgeschiedenissen middels diepte-interviews.....	10
3.3	Analyse: over het verschijnen en verdwijnen van structuren.....	11
4	Klachtengeschiedenissen ontvouwen: wat doen klachtenprocedures?.....	13
4.1	Een miscommunicatie: over het horen van klachten als zijnde over incidenten.....	13
4.2	Affectieve onderscheidingen en herstellingen: over klachten als incidenten.....	17
4.3	Het (niet kunnen) maken van een case: de (on-)mogelijkheid van infrastructurele inversie 20	
5	Conclusie en aanbevelingen.....	23
5.1	Conclusie.....	23
5.2	Aanbevelingen voor de klachtenpraktijk	24
5.2.1	Erkenning van de institutie als (onderdeel van) het probleem.....	24
5.2.2	De mogelijkheid voor collectieve klachten	26
5.3	Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.....	28
5.3.1	Onderzoek naar ervaringen van verschillende gemarginaliseerde groepen	28
5.3.2	Onderzoek naar ervaringen van vertrouwenspersonen, ombudspersonen en klachtencommissies	28
5.3.3	Onderzoek naar de mogelijkheden van collectieve klachten.....	29
6	Referenties.....	30

1 *Introductie*

1.1 *Probleemschets*

Klachtenprocedures in de Nederlandse academische wereld hebben tot nu toe weinig aandacht gekregen in wetenschappelijk onderzoek, ondanks de publieke aandacht voor verschillende cases die licht schijnen op de intimidatie, discriminatie en machtsmisbruik die individuen binnen de muren van Nederlandse universiteiten doorstonden (Simons, 2017; Mantel, 2017; Logtenberg & Van der Wiel, 2019; Van Pelt, 2020; Visser, 2020; De Vrieze, 2022). Dergelijke fenomenen vormen zelden incidenten, maar zijn structureel onderdeel van de Nederlandse academische werkcultuur waarin ongeveer de helft van universiteitsmedewerkers te maken krijgt met sociale onveiligheid (FNV/VAWO, 2019).¹ Nederlandse studies tonen hoe academisch wangedrag verschillende verschijningsvormen kent en een endemisch karakter heeft dat voornamelijk de carrières van vrouwelijke wetenschappers, wetenschappers van kleur en internationale wetenschappers schaadt, hen opbrandt en uit de wetenschap duwt (Naezer, Van den Brink & Benschop, 2019; Young Academy Groningen, 2021).

Om sociale veiligheid te garanderen, investeren verschillende universiteiten in sociaal veiligheidsbeleid, stellen ze (onafhankelijke) ombuds- en vertrouwenspersonen aan, schrijven ze gedragscodes en verzorgen ze trainingen die (het bewustzijn over) sociale veiligheid moeten bevorderen.² Echter blijkt uit verschillende internationale studies dat dergelijk beleid nauwelijks heeft geresulteerd in effectieve verandering en zelfs kan leiden tot een verergering van bestaande ongelijkheid (Bondestam & Lundqvist, 2020). Zo wijzen onderzoeken op verschillende factoren die bijdragen aan de ineffectiviteit van klachtenprocedures zoals de hiërarchische, masculiene, competitieve academische cultuur, reputatiemanagement, het gebrek aan leiderschap en aan transparantie van klachtbehandelingen en een zwijgcultuur (Smith & Freyd, 2014; Whitley & Page, 2015; Binder et al., 2018; Naezer et al., 2019; Bloom et al., 2021; Täuber et al., 2022).

Dergelijke studies focussen zich voornamelijk op de individuele en organisatorische factoren die ervoor zorgen dat individuen klachten indienen (Marshall, Dalyot & Galloway, 2014;; Binder et al., 2018; Moussa & Abdelgaffar, 2022) en op de wijze waarop universiteiten klachten behandelen (Whitley & Page, 2015; Rye & Bull, 2018). Door te focussen op wat universiteiten doen

¹ Verschillende onderzoeken wijzen erop hoe wijdverspreid sociale onveiligheid is op Nederlandse universiteiten en ook studenten die vaak al in een precäre positie verkeren, hard raakt. Zie het onderzoek van ResearchNed/ISO. (2022). *Een op de vijf studenten is wel eens slachtoffer geweest van een sociaal onveilig incident*. <https://iso.nl/2022/04/een-op-de-vijf-studenten-is-wel-eens-slachtoffer-geweest-van-een-sociaal-onveilig-incident/> en van Amnesty Nederland (2021). *Een op tien vrouwelijke studenten slachtoffer van verkrachting tijdens studie*. <https://www.amnesty.nl/actueel/een-op-tien-vrouwelijke-studenten-slachtoffer-van-verkrachting-tijdens-studie>.

² Zie ook het gezamenlijke statement van de universiteiten van Nederland naar aanleiding van het FNV/VAWO onderzoek en LNVH-rapport in 2019: https://www.universiteitenvannederland.nl/nl_NL/nieuws.html/nieuwsbericht/512

met klachten en met degenen die een klacht indienen, gaan deze studies voorbij aan wat klachtenprocedures zelf doen met hetgeen waarover geklaagd wordt. Dergelijke kennis over wat klachtenprocedures doen is van cruciaal belang om te begrijpen hoe universiteiten zich kunnen reproduceren ondanks het hebben van klachtenprocedures (Bacchi, 2000; Whitley & Page, 2015), maar nog belangrijker ook hoe ze kunnen veranderen en op welke manieren dat concreet moet gebeuren (Ahmed, 2021). Om te kunnen begrijpen waaruit de cultuurverandering moet bestaan die Nederlandse universiteiten moeten doormaken (KNAW, 2022), focust dit onderzoeksproject zich op wat klachtenprocedures *doen*. De volgende onderzoeksvraag is daarbij leidend:

“Wat doen klachtenprocedures met hetgeen waarover geklaagd wordt?”

Daarbij wordt met klachtenprocedures verwezen naar de processen die in gang gezet worden om een klacht te maken en op het moment dat een klacht gemaakt wordt. Met klachten worden zowel informele als formele uitingen van onvrede met specifieke structuren en condities waar degenen die klagen beschadigd door worden/raken en die zij middels hun klacht proberen te veranderen. Daarvoor zijn er 25 huidige en oud-medewerkers van verschillende Nederlandse universiteiten geïnterviewd, die werkzaam waren in zowel wetenschappelijke als niet-wetenschappelijke functies.

1.2 Leeswijzer

In wat volgt wordt in het tweede hoofdstuk allereerst een theoretische achtergrond beschreven over de (on)mogelijkheid van klagen binnen de wetenschap en de werking van klachtenprocedures gesitueerd in de Nederlandse context. Het derde hoofdstuk beschrijft vervolgens de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en hoe daarin klachtgetuigenissen ontvouwen werden door middel van diepte-interviews. In het vierde hoofdstuk – wat tevens de resultaten zijn van het onderzoek – staat de onmogelijkheid van klachten om de fundamentele structuren van de universiteiten aan te kaarten, bloot te stellen en te transformeren centraal. Het vijfde en laatste hoofdstuk sluit af met de implicaties van dit onderzoek voor toekomstig onderzoek en beleid waarin er meer nodig is dan louter een klachtenprocedure en een open gesprek om de universiteit veilig te maken.

1.3 *Samenvatting*

In de afgelopen jaren hebben verschillende cases de media gehaald, waarin de intimidatie, discriminatie en machtsmisbruik die werknemers aan Nederlandse universiteiten doorstonden zichtbaar werd. Universiteiten hebben in reactie daarop verder ingezet op het zichtbaar maken en verbeteren van klachtenprocedures waardoor dergelijke zaken opgepakt kunnen worden. Onderzoek naar klachten(procedures) binnen de wetenschap focust zich veelal op individuele ervaringen van het indienen van een klacht en de wijze waarop universiteiten klachten al dan niet adequaat oppakken. Dit onderzoek heeft een andere insteek: het focust zich op wat klachtenprocedures zelf *doen* met hetgeen waar klachten over gaan.

Een dergelijke focus toont namelijk hoe klachtenprocedures alleen klachten behandelen die *gaan over* geïsoleerde, eenmalige en ongewone gebeurtenissen oftewel *incidenten*. Echter blijkt dat de meeste klachten nauwelijks gaan over incidenten, maar over de dominante structuren van universiteiten. Met andere woorden, de klachten gaan over het *gebruikelijke* daar waar klachtenprocedures alleen klachten toestaan over het *ongebruikelijke*. Dit eenvoudige en individualiserende ontwerp van de huidige klachtenprocedures heeft een cruciale implicatie: het maakt namelijk een behandeling van *klachten als incidenten* die tijdelijke oplossingen vereisen mogelijk. Met elke tijdelijke oplossing wordt vervolgens een klacht over een structuur gemaakt tot een incident, waarmee de structuur verdwijnt en de klacht wordt ‘opgelost’.

Eenmaal gereduceerd tot incidenten die tijdelijke oplossingen vereisen, wordt het werk om klachten in te dienen en te behandelen gemaakt tot werk dat in de periferie en dus buiten de kerntaken en structuren van universiteiten bestaat. Het gevolg hiervan is dat het werk voor en door klachten in de marges plaatsvindt, terwijl de dominante (witte masculiene) kern van universiteit in stand gehouden wordt. Daarmee is het transformatief potentieel van klachten om universiteiten te veranderen slechts beperkt: elke keer dat er een klacht gemaakt wordt om verandering teweeg te brengen wordt er een tijdelijke oplossing geboden die vervolgens weer snel teruggedraaid wordt omdat men terugkeert naar de business as usual. Wat er dus nodig is, is meer dan slechts een procedure maar een fundamentele verandering van universiteiten waarin het includeren van verschil de norm wordt en werk vereist binnen en buiten enkele universiteiten.

2 *Theoretische achtergrond*

2.1 *Het (niet kunnen) doorbreken van institutionele stiltes*

De universiteit blijft een belangrijke instelling waarbinnen verschillende gender, etnisch-rationale en gezondheidsongelijkheden worden ge(re)produceerd (Niemann, Muhs & Gonzalez, 2020; Brown & Leigh, 2020). De strijd voor gelijkheid binnen de wetenschap duurt al eeuwen voort, mede omdat werkrelaties vorm gegeven worden door machthierarchieën en machtsmisbruik (Bloom et al., 2021). In reactie op de soms publiek zichtbare wijdverspreidheid van fenomenen zoals pesten, micro-agressies, uitsluiting, seksisme, racisme, validisme, intimidatie, wangedrag en misbruik in de wetenschap, investeren universiteiten wereldwijd in diversiteitsbeleid, anti-intimidatiebeleid en klachtenprocedures. Ondanks deze inspanningen van universiteiten, stellen wetenschappers op basis van dertig jaar onderzoek naar klachtenprocedures en ongelijkheid in de wetenschap dat de huidige klachtenprocedures niet alleen ineffectief zijn om een cultuurverandering teweeg te brengen, maar zelfs kunnen leiden tot een verergering van bestaande ongelijkheden (Bondestam & Lundqvist, 2020, zie ook Taüber et al., 2022).

Zo focussen enkele studies zich op de copingstrategieën van individuen bij het ervaren van intimidatie en barrières om klachten te maken c.q. in te dienen, zoals de onduidelijkheid van waarover geklaagd kan worden, waar en bij wie er geklaagd kan worden, op welke manier er geklaagd kan worden en de ongeschreven regels om niet te (mogen) klagen (Marshall & Dalyot & Galloway, 2014; Binder et al., 2018; Bloom et al., 2021; Moussa & Abdelgaffar, 2022). Wanneer het individuen ondanks dergelijke barrières lukt om de institutionele stiltes te doorbreken dan ervaren zij veelal hoe hun klachten gedempt en verborgen worden om de institutionele stilte te herstellen. Dit dempen en verbergen van klachten gebeurt door het niet horen en serieus nemen van klachten door collega's en leidinggevenden (Whitley & Page, 2015), door degenen die klagen letterlijk het zwijgen op te leggen door middel van geheimhoudingsovereenkomsten (Bull & Rye, 2018) en het dreigen met consequenties voor loopbanen, vergelding en (emotioneel of fysiek) misbruik of manipulatie (Smith & Freyd, 2014; Binder et al., 2018; Naezer, Van den Brink & Benschop, 2019).

Andere studies beschrijven de organisatorische factoren die dergelijke intimidatie en discriminatie kan veroorzaken en in stand kan houden (Keashly & Neuman, 2010; 2013). Dergelijke studies onderstrepen hoe de hiërarchische structuur van de universiteit, de masculiene competitieve academische cultuur, een zwijgcultuur, een gebrek aan vertegenwoordiging in hogere posities, een gebrek aan (inclusief) leiderschap en aan transparentie in/van klachtenprocedures, samen machtsmisbruik en intimidatie mogelijk maken (Smith & Freyd, 2014; Henning et al., 2017;

Johnson, Widnall & Frazier, 2018). Daarmee richten deze onderzoeken zich op wat klachtenprocedures al dan niet teweegbrengen voor individuen of wat universiteiten (niet) doen met klachten, waarbij een impliciete veronderstelling is van wat een klachtenprocedure *zou* (moeten) doen. Hiermee wordt enerzijds voorbij gegaan aan wat klachtenprocedures binnen en met universiteiten doen en anderzijds wat klachtenprocedures *eigenlijk doen* in plaats van te veronderstellen wat klachtenprocedures *zouden moeten doen*.

In dit opzicht merkt Ahmed (2021) in haar studie naar klachten aan Britse universiteiten op hoe het feit dat klachten binnen instellingen (niet) worden ontvangen, gehoord, behandeld of verdwijnen in onderzoek en beleidspraktijk vaak gezien wordt als het gevolg van een toevallige inefficiëntie dan wel falen. Daarin is de veronderstelling dat dergelijke uitkomsten niet overeenkomen met hoe de klachtenprocedure *zou moeten* werken. Ahmed (2021) stelt echter dat een dergelijk “falen” niet het gevolg is van een toevallige inefficiëntie maar van een strategische inefficiëntie die “niet alleen het falen is van dingen om goed te werken, maar ook is hoe dingen werken” (Ahmed, 2021, p.90). Hiermee pleit Ahmed ervoor om te focussen op de wezenlijke werkingen van klachtenprocedures in plaats van op de *veronderstelde* werkingen om te begrijpen hoe universiteiten zich kunnen reproduceren ondanks het hebben van klachtenprocedures, maar mogelijk ook kunnen veranderen. Daarom verleg ik in deze studie de focus van wat klachtenprocedures voor individuen kunnen doen en wat universiteiten al dan niet met klachten doen naar wat klachtenprocedures doen binnen universiteiten met hetgeen waarover wordt geklaagd.

2.2 *Academisch wangedrag binnen de Nederlandse ivoren toren*

In 2019 werd een eerste, exploratieve en unieke studie uitgevoerd naar wangedrag in de Nederlandse wetenschap door het Landelijk Netwerk Vrouwelijke Hoogleraren (LNVH). Het onderzoek dat de ervaringen van 53 vrouwelijke academici in kaart bracht toont hoe academisch wangedrag verschillende verschijningsvormen kent, te weten: wetenschappelijke sabotage (o.a. toegang tot netwerk en middelen verliezen, promotie weigeren, data vernietigen), seksuele intimidatie, fysieke en verbale bedreigingen, minachting, uitsluiting en het problematiseren van “speciale” behoeften (Naezer, Van den Brink & Benschop, 2019). Dergelijk wangedrag was zelden een incident maar veelal een structureel onderdeel van het werken aan de universiteit. Zo kon iemand maanden dan wel jaren slachtoffer zijn van (een combinatie van) academisch wangedrag. Hiermee onderstrepen de onderzoekers hoe endemisch academisch wangedrag is in de wetenschap,

waar volgens hen een aantal structurele en culturele factoren aan ten grondslag liggen die het academisch wangedrag faciliteren en in stand houden.

Zo wijzen de onderzoekers op factoren zoals de hiërarchische structuur van de wetenschap, de competitieve individualistische cultuur, het inadequaat reageren op incidenten en het zwijgen van slachtoffers, die het samen mogelijk maken dat vooral individuen in junior en gemarginaliseerde posities slachtoffer worden van academisch wangedrag. Met name de laatste factoren schijnen licht op wat klachtenprocedures (kunnen) doen. Zo ervaren verschillende participanten dat hun klachten niet geloofd werden en gebagatelliseerd werden, terwijl ze tegelijkertijd zelf zorg moesten dragen voor het oplossen van hun klacht. Het liefst deden ze dat door te zwijgen of zelf degene te confronteren die verantwoordelijk was voor het academisch wangedrag (Naezer et al., 2019). Op een dergelijke manier wordt academisch wangedrag genormaliseerd, aldus de onderzoekers.

Uit een studie van de Young Academy Groningen blijkt bovendien dat andere faciliterende factoren zoals nepotisme, conflict-vermijndend gedrag van leidinggevend en negatieve houdingen van leidinggevend tegenover diversiteit en inclusie een belangrijke rol spelen in de normalisering en in standhouding van academisch wangedrag (Young Academy Groningen, 2021). De laatste twee factoren hebben betrekking op hoe leidinggevend het vermijden van een conflict als prioriteit hebben, waarbij degene die verantwoordelijk is voor het wangedrag in stilte de universiteit kan verlaten zonder verantwoording te hoeven af te leggen. De negatieve houdingen tegenover diversiteit en inclusie hebben met name betrekking op het gebrek aan bereidheid van leidinggevend om zich serieus te engageren met diversiteit en inclusie en ervoor te zorgen dat verschillende personen zich veilig en thuis voelen op de universiteit. Daarbij wijzen de onderzoekers op hoe wetenschappers ook op basis van etniciteit, religie en nationaliteit uitsluiting, discriminatie en machtsmisbruik ervaren (Young Academy Groningen, 2021).

Tezamen tonen deze studies dat academisch wangedrag verschillende uitingen heeft, endemisch is en een wezenlijke schadelijke impact heeft op slachtoffers die uiteindelijk tijdelijk of structureel uit de wetenschap worden geduwd. Het is dan ook deze context waarbinnen het huidige onderzoek wordt uitgevoerd, waarbij de voornaamste focus is om te kijken naar wat er gebeurt met hetgeen waarover wordt geklaagd.

3 *3 Methode: een institutionele etnografie van klachten*

Om te bestuderen wat klachtenprocedures doen binnen universiteiten heb ik Smith's (2005) benadering van een institutionele etnografie gehanteerd. Deze etnografische benadering neemt de ervaringen van degenen die ingebed zijn in een institutionele omgeving als startpunt en ingang om het institutionele leven te begrijpen. Of zoals Smith zelf stelt: "het zijn de aspecten van de instellingen die relevant zijn voor de ervaringen van de mensen, niet de mensen zelf, die het object van studie vormen" (p.38). Ik interviewde daarom 25 (oud)academici en niet-academici die (in)formeel klaagden om met en van hen te leren over de universiteit waarbinnen zij werken. Sommige van hen maakten informele klachten (12) en andere maakten formele klachten (7). Voor anderen was het interview zelf een gelegenheid om hun klachten te articuleren welke ze niet binnen de institutie durfden te uiten. Ik put uit deze interviews om te onderzoeken wat klachtenprocedures doen met hetgeen waarover men klaagt. Alvorens de resultaten gepresenteerd worden, zet ik in dit hoofdstuk uiteen hoe het onderzoek is uitgevoerd.

3.1 *Het verzamelen van klachtgetuigenissen: over informanten en criteria*

In februari 2022 deed ik in mijn (academische) netwerk een oproep voor informanten om deel te nemen aan een onderzoek naar klachten in de Nederlandse academische wereld. De oproep werd gepubliceerd op de website van de Vrije Universiteit Amsterdam waar ik werkzaam ben en de website van SoFoKles die de studie subsidieerde.³ Ik uitte de noodzaak om verhalen van klachten zichtbaar te maken en vroeg degenen die gemarginaliseerd zijn (op basis van 'geslacht', ras/ethniciteit, klasse, gezondheid, seksuele geaardheid en genderidentiteit) om hun verhalen te delen. Het is cruciaal om hun verhalen te horen, omdat hun verschillende ervaringen ons kunnen leren over de verschillende werkingen van klachtenprocedures. Hiermee werd tegelijkertijd de oproep van andere Nederlandse onderzoekers beantwoord om in toekomst onderzoek naar academisch wangedrag specifiek aandacht te hebben voor andere historisch uitgesloten groepen dan vrouwen (Naezer, Van den Brink & Benschop, 2019). Daarnaast moesten degenen die hun verhaal wilden delen in de afgelopen vijf jaar werkzaam zijn geweest aan een Nederlandse universiteit om zowel huidige als eerdere ervaringen in kaart te brengen. Een dergelijk criterium was vanwege praktische redenen gehanteerd gezien het korte tijdsbestek waarbinnen de interviews

³ De oproep is te vinden via <https://vu.nl/en/news/2022/research-into-social-safety-at-universities> Hoewel de oproep de term 'sociale veiligheid' bevat gebruik ik de term als een opkomend discours naast diversiteit en inclusie. In het onderzoek richt ik me op wat informanten ertoe bracht om te klagen en wat klachtenprocedures doen met hetgeen waarover men klaagt.

plaatsvonden. Veel mensen spraken hun bereidheid uit om geïnterviewd te worden en gaven korte getuigenissen in hun e-mails.⁴⁵

Ten tijde van het onderzoek hadden informanten academische posities (19) en niet-academische posities (4). Academische informanten zijn beginnende onderzoekers (junior onderzoekers, promovendi en postdocs) met een tijdelijk contract (7) en ervaren onderzoekers (assistent, associate en hoogleraren) met een vast contract (12). Niet-academisch personeel zijn studentendecanen, vertrouwenspersonen en HR-medewerkers (4). Daarnaast waren er twee voormalige academici die de wetenschap uit werden gewerkt c.q. geduwd vanwege de manier waarop hun klachten (niet) werden behandeld. Onder de informanten waren zowel personen van kleur (12) als witte personen (13). De meeste van hen zijn uit Nederland afkomstige medewerkers (18), terwijl anderen uit het buitenland afkomstige medewerkers zijn (7). Informanten identificeren zich als 'vrouw' (19, waarvan 7 van kleur), anderen als 'man' (allen van kleur) (5) en één persoon als non-binair. Drie informanten hebben een chronische ziekte of beperking. Tot slot ervoeren zes informanten ook racisme omdat ze moslim waren.

3.2 Het ontvouwen van klachtgeschiedenissen via diepte-interviews

Het onderzoek werd tussen januari 2022 en juni 2022 uitgevoerd, waarbij de interviewperiode tussen februari en april 2022 besloeg. Alleen degenen die in deze periode beschikbaar waren zijn uiteindelijk geïnterviewd voor het onderzoek. Voorafgaand aan het interview ontvingen informanten een korte uitleg over het doel van het onderzoek alsmede een toestemmingsformulier waarin zij toestemden met het interview en instemden met een audio-opname daarvan. In het formulier en tijdens het interview werden informanten erop gewezen dat ze het recht hebben om zich op welk moment terug te trekken uit het onderzoek en om bij gebruik van hun citaten deze in te zien, eventueel te wijzigen en of volledig in te trekken. Met het akkoord van de informanten zijn vervolgens de interviews ingepland die conform de destijds geldende corona-maatregelen voornamelijk op Zoom (21 interviews) en face-to-face (4) plaatsvonden. De interviews duurden tussen de 1 en 3 uur, waarbij een gemiddeld interview 1,5 uur in beslag nam.

Aangezien het hun verhaal was dat verteld moest worden, vroeg ik informanten hoe zij zelf wilden dat hun verhaal verteld zou worden: in een open diepte-interview of een semi-gestructureerd

⁴ Hoewel de meeste informanten zelf aangaven geïnterviewd te willen worden, heb ik zelf twee informanten benaderd vanwege het horen van verhalen over hoe hun klachten werden afgehandeld door hun instellingen. Dit onderstreept dat wanneer klachten institutioneel gezien worden gezien als 'afgehandeld', klachten kunnen terugkomen vanwege hoe ze (niet) gehoord zijn.

⁵ Belangrijk is om op te merken dat er hier sprake is van zelfselectie. Alleen de personen die hun ervaringen kunnen articuleren en (h)erkennen als iets dat hen heeft geschaad en als iets waarover een klacht eventueel ingediend kan worden, hebben meegedaan aan dit onderzoek. De moeilijkheid in het articuleren van schadelijke praktijken dan wel gedragingen maakt het dat veel kennis nog ontbreekt in huidig onderzoek naar ongelijkheid, machtsmisbruik, intimidatie en discriminatie (zie ook Whitley & Page, 2015).

diepte-interview. De meeste informanten kozen voor een semi-gestructureerd interview (20). In enkele gevallen vroeg ik echter alleen naar wat er gebeurd was en dan ontvouwde zich een gesprek over hun klachtengeschiedenis. Het (her)vertellen van deze klachtengeschiedenis betekende veelal dat we steeds terug en vooruit in de tijd moesten gaan om te begrijpen wat klachtenprocedures deden met hetgeen waarover zij een klacht hadden geformuleerd. De interviewvragen begeleidden een deel van het heen en weer gaan in de tijd. Zo stelde ik een topiclijst op met drie hoofdthema's: (1) ervaringen die leidden tot (niet) klagen en de gevolgen daarvan voor hun mentaal-fysieke gezondheid; (2) de institutionele behandeling van (in)formele klachten; en (3) de gevolgen van het maken van klachten voor de geestelijk-lichamelijke gezondheid en loopbanen. Deze thema's stelden me in staat om "met mensen hun ervaring te verkennen van wat er met hen gebeurt en hun doen en laten en hoe die verbonden zijn met wat buiten hun ervaring ligt" (Smith, 2005, p. 41). Daarmee kreeg ik inzicht in de affecten die inherent zijn aan (het vertellen van) klachtengeschiedenis en in hoe deze getuigenissen tegenlezingen vormden van de institutionele, officiële lezingen die door de instellingen worden verteld. Tezamen heeft dat bijdragen aan mijn begrip van de werking van een institutie(s) (klachtenprocedure).

3.3 Analyse: over het verschijnen en verdwijnen van structuren

De impact van wat informanten binnen de universiteitsmuren hadden doorstaan, werd al snel zichtbaar. Een academicus werd uit haar instelling gewerkt door het afnemen van werktaken en het intrekken van contractverlengingen nadat ze informeel had geklaagd over ervaringen met seksisme en seksueel misbruik. Een andere academicus werd het werken al jaren onmogelijk gemaakt, omdat de omgeving niet aan hen werd aangepast waardoor hen diens werk niet kon uitvoeren. Anderen waren van plan om de universiteit waar ze werkten of de academische wereld geheel te verlaten (12), onder hen waren er veelal mensen van kleur. Anderen hadden zich mentaal teruggetrokken van de universiteit, waar hun terugtrekking een weigering omvatte om langer aan institutionele huishouding te doen zoals mentoring, zitting nemen in commissies en open dagen organiseren (Bird, Litt & Wang, 2004).

Om te begrijpen wat klachtenprocedures doen, heb ik de interviews getranscribeerd en/of (her)beluisterd om te horen wat ze doen.⁶ Van elk interview heb ik een korte samenvatting gemaakt van de klachtengeschiedenis om de relevante institutionele aspecten in wat tot klachten heeft geleid, wat universiteiten doen met klachten en degenen die klachten indienen/maken te vergelijken, maar

⁶ Behalve de interviews die langer duurden dan twee uur. Deze interviews zijn opnieuw geluisterd, terwijl ik aantekeningen maakte en tijden opschreef om sommige delen daarna volledig te transcriberen.

nog belangrijker, wat klachtenprocedures doen met hetgeen waarover men klaagt. Mijn analyse richtte zich op het (her)verschijnen en verdwijnen van dominante structuren waarover de klachten gaan. Daarbij focuste ik me op de affecten die aanwezig en cruciaal zijn bij het (her)verschijnen en verdwijnen van die structuren. Concreet betekende dit dat ik analyseerde hoe bepaalde (aspecten van) klachten gedempt en verborgen werden (Whitley & Page, 2015) door onder andere het aanhoren van klachten, stiltes, blikken, gelach, boosheid, tranen, en ongemak. In wat volgt, ontvouw ik verschillende klachtgeschiedenissen om te begrijpen wat er gebeurt met datgene waar klachten betrekking op hebben.

4 *Klachtengeschiedenissen ontvouwen: wat doen klachtenprocedures?*

Klachten gaan zelden over incidenten, maar over dominante (witte masculiene validistische) structuren die door klachten zichtbaar gemaakt worden. Wanneer klachten deze structuren zichtbaar maken, worden klachten gehoord *als zijnde over incidenten* en *als incidenten* om ervoor te zorgen dat de zichtbare structuren onzichtbaar gemaakt worden. Hiermee wordt een onderscheid geproduceerd tussen incidenten (klachten) en de business as usual (de structuren van de universiteit). In een dergelijk onderscheid wordt de behandeling van klachten tot de periferie gemaakt, waardoor het klachtenwerk om verschil te includeren lostaat van de kerntaken van de universiteit en daarom nooit de kern van de universiteit kan veranderen of worden.

4.1 *Een miscommunicatie: over het horen van klachten als zijnde over incidenten*

Bij het hervertellen van hun klachtgeschiedenissen, gaven veel informanten aan dat het onmogelijk is om te klagen over de business as usual en om deze aan te pakken vanwege de neiging van universiteiten om klachten te informaliseren. Aan die neiging tot informalisering ligt het idee van Nederlandse ongelijkheidsblindheid ten grondslag waarin iedereen gelijk zou zijn en gelijke posities zou bekleden in het articuleren, behandelen en oplossen van klachten. Een dergelijke gelijkheid kan alleen bestaan in en vanwege de blindheid voor en ontkenning van bestaande ongelijkheden (Van Reekum, 2014). Een witte vrouwelijke senior academicus verwoordde hoe ze onaangenaam verrast werd door dit idee:

"Een ding wat me erg opviel toen ik naar Nederland verhuisde en in de Nederlandse context tegenkwam, is dit idee van 'we zijn allemaal gelijk' en er is geen hiërarchie, maar die is er natuurlijk wel! We zijn niet allemaal gelijk! Maar dit gebrek aan een duidelijke structuur van naar wie je toe gaat voor iets, brengt ons, althans mij, als nieuw lid van het onderwijzend personeel, relatief jong, een vrouw, (...), het brengt ons in gevaar."

Dergelijke ongelijkheidsblindheid zorgt voor een specifieke behandeling van klachten door mensen aan elkaar over te dragen als 'gelijken' die onderling klachten kunnen oplossen. Een witte vrouwelijke senior academicus die te horen kreeg dat haar vaste contract in de maak was, meldde zich kort daarna ziek. Daarna werd het in orde maken van haar vast contract in stilte stopgezet. Om aan deze stille greep en de bijkomende onzekerheid te ontsnappen, deed ze haar beklag bij

HR, vertrouwenspersonen, juridische adviseurs, leidinggevende en het bestuur. Daar kreeg ze toen het advies om een informele meeting te hebben met degenen die verantwoordelijk zijn voor haar contract, zoals ze zelf uitlegde:

Het is een soort van we lossen het onderling wel op. Maar dat is lastig als je het niet eens bent met de mensen die de beslissingen maken of zo, want dan gaat dat onderling natuurlijk niet meer. En ik denk dat, je voelt je dan denk ik er heel snel alleen door. Dus ik zal niet de enige zijn die wel eens een akkefietje heeft gehad met het bestuur hier. Maar als we denken: we lossen het onderling op, ja, dan heb je daar dus ook niet echt een soort van zicht op. Dat is niet zichtbaar dus dat het vaker gebeurt. Als er openlijk over zou worden gesproken over dat we deze dingen onderling regelen ofzo dan moet daar toch iets voor geregeld zijn. (..) Ik denk niet dat informaliteit helpt omdat het allemaal onzichtbaar blijft, vooral hoe de processen hier lopen.

Een klacht over een validistische structuur die mensen in stilte uit de organisatie dreigt te werken wanneer ze niet ‘capabel genoeg’ dat wil zeggen niet langer aan een specifieke gezondheidsnorm voldoen, wordt gehoord als een communicatieprobleem. Om de klacht op te lossen, moet ze een informele meeting hebben met degenen die hun macht misbruiken door haar een vast contract te onthouden. De klacht die eerst ging over een validistische structuur gaat nu ineens over een incident waarbij de business as usual tijdelijk wordt verstoord omdat er sprake is van een miscommunicatie. Een dergelijke miscommunicatie impliceert dat een aantal partijen verschillende versies hebben van wat er is gebeurd en dat ze gelijke machtsposities hebben om die versies te articuleren en met elkaar te verenigen om de business as usual te herstellen. Zoals de witte vrouwelijke senior academicus aangeeft, is het onderling oplossen van klachten per definitie onmogelijk vanwege de machtsdynamieken die er spelen.

Informaliteit is dan een andere manier om macht uit te oefenen waarbij een klacht die circuleert wordt teruggebracht naar een meeting. De validistische structuur die ooit zichtbaar was door haar klacht, verdwijnt wanneer de klacht over een incident lijkt te gaan. Informaliteit is dan niet alleen een vorm van damage control en reputatiemanagement door het circuleren van de klacht in te perken, maar het beschadigt in diezelfde inperking ervan voornamelijk ook degenen die klagen (Ahmed, 2021). Een witte vrouwelijke senior academicus herinnerde zich hoe een witte mannelijke senior academicus een collega van kleur racistisch bejegende:

Een collega werd racistisch bejegend door een personeelslid en de reactie voor veel onderwijsdirecteuren was: ga maar eens met hem in gesprek. Dit is een vrouw van kleur die onderworpen wordt aan racistisch misbruik door een witte mannelijke collega. (..). Het was alsof iedereen dacht: we kunnen gewoon allemaal vrienden zijn; het is een soort misverstand. Ik zei: nee, het is geen misverstand! Dit is een man die al twintig jaar in de academische wereld werkt. Hij weet dat je niet kunt doen. (..). Wat mij het meest irriteert, is dat je een niet-witte Nederlander niet het voordeel van de twijfel zou geven dat het probleem een miscommunicatie is. Nee! Je weet het gewoon!

In het proberen te beperken van de schade die de zichtbaarheid van racisme de universiteit kan toebrengen, wordt meer schade toegebracht aan degenen die al beschadigd is door het ervaren van racisme. Door van racisme een communicatieprobleem te maken, dat wil zeggen als een verschil van mening, wordt de vrouwelijke academicus van kleur onderworpen aan meer (racistisch) geweld. Een vrouwelijke junior academicus van kleur vertelt over hoe een witte mannelijke professor grappen maakte over penissen toen ze in de auto zaten naar een studiedag en hoe “op dat moment in de auto een stilte viel”. Een auto valt onderweg in stilte om te herstellen van de schadelijke seksuele opmerkingen die verschijnen. Op de vraag of ze heeft geklaagd over haar ervaringen met deze professor, antwoordde ze:

"We uiten onze zorgen onderling, maar dienen nooit officiële klachten in. We zijn zo druk in ons alledaagse werk, en er komt gewoon zoveel kijken bij het indienen van klachten. Het kost zoveel moeite om dit te melden. (..) Hij heeft nooit echt iets gedaan. Het is meer dat je je hierdoor ongemakkelijk voelt."

Klagen is werk bovenop werk. Het kost werk om te bepalen of iets het waard is om te klagen. Angst weerhoudt een seksistische structuur ervan om zichtbaar te worden omdat iemand begint te twijfelen of wat verscheen echt is verschenen. Een andere junior vrouw van kleur vertelt hoe ze zweeg over de seksuele intimidatie die ze ervoer:

"Waarom zou ik de moeite nemen om zo'n grote hindernis op te gaan? Als ik niet zeker weet wat er kan gebeuren? Zeker op werk waar ik voor een inkomen afhankelijk van ben. Ja ik vind het heel moeilijk. Het is aan de ene kant de hoge drempel, dus meestal moet jij de klappen dan ontvangen, terwijl jij het slachtoffer eigenlijk bent. En aan de andere kant is het ook: er zijn meerdere

dingen geweest waar niet op werd gereageerd, dus waarom zou het bij dit wel zijn?

Degenen die moeten klagen, kunnen het zich vaak niet veroorloven om te klagen omdat ze veel te verliezen hebben. Een andere manier om degenen die al beschadigd zijn verder te schaden, is door ze te onderwerpen aan trainingen waar ze leren hoe ze kunnen 'communiceren' om het *communicatie*probleem op te lossen. Een mannelijke senior academicus van kleur vertelt hoe een klacht tegen hem werd ingediend door een witte vrouwelijke senior academicus die zich door hem 'bedreigd' voelde. De klacht volgde nadat hij klaagde over de medeplichtigheid van zijn afdeling aan het (neo)kolonialisme in het curriculum waar studenten al over klaagden, zoals hij uitlegde:

"Je kunt en mag de dominante macht niet tegenspreken. Zodra je dat wel doet, komen ze op je af met al het institutionele geweld en proberen ze je te terug te dwingen tot een positie van onderwerping."

Een deel van dat institutionele geweld was om hem te onderwerpen aan een deep democracytraining met de afdeling. Zo'n deep democracytraining wordt gegeven wanneer er een conflict is tussen partijen die worden gezien als partijen die gelijke machtsposities bekleden. Ze worden vervolgens samengebracht om hun meningen te uiten, en door die verschillende meningen te horen, lossen ze het "conflict" op door een consensus te bereiken. Het bereiken van een dergelijke consensus betekent noodzakelijkerwijs het horen en het tot zwijgen brengen van sommige stemmen. Hij stond toen voor een 'keuze': als hij zijn baan wilde behouden, moest hij gewoon leren communiceren. Dit zou vereisen dat hij om de tafel zou gaan zitten met de mensen van zijn afdeling die hem daarvoor al negeerden en uitsloten van evenementen en beslissingen omdat ze het niet met hem eens waren. Met andere woorden, dit betekende dat hij aan meer geweld wordt onderworpen door een ontkenning van hetzelfde geweld dat hem in die situatie heeft gebracht. De enige uitweg is om meer beschadigd te raken en om vervolgens niet te spreken over de schade die hem is aangedaan. Hiermee verdwijnt de koloniale structuur die ooit zichtbaar was wanneer hij zichtbaar wordt als iemand die een communicatieprobleem blijkt te hebben.

Dergelijke verdwijningen van structuren worden mogelijk gemaakt door, zoals ik in de volgende paragraaf beschrijf, hoe klachten zelf worden gemaakt tot incidenten die het alledaagse werk aan de universiteit verstoren. Het gevolg is dat de dominante structuren verdwijnen als degene die klaagt als een probleem verschijnt.

4.2 *Affectieve onderscheidingen en herstellingen: over klachten als incidenten*

Een vrouwelijke senior academicus van kleur beschrijft hoe ze alledaags racisme ervaart op de universiteit. Ze geeft aan hoe moeilijk het is om dit alledaagse racisme te verwoorden, maar dat het zichtbaar werd in interacties met collega's. Een van die interacties bleef haar bij:

Vrouwelijke senior academicus van kleur: "Het gebeurt heel vaak tijdens interacties, dan komen al die alledaagse racistische dingen naar boven. Er zijn meerdere gevallen, maar een die me bij blijft was toen collega's "een grap" maakten. Deze dingen zijn altijd grappig en vriendschappelijk bedoeld; ze maakten spleetogen. Ik zei toen: dat is racisme. Eén persoon reageerde. De ander niet. Hij bleef maar lachen alsof ik ook gewoon een grapje maakte. (..). Het is heel moeilijk te verwoorden, behalve op deze momenten die concreet zijn."

ZE: Je zei tegen hen: dit is racisme. De een bleef lachen, maar de ander reageerde. Wat was zijn reactie toen je hen vertelde dat dit racisme is?

Vrouwelijke senior academicus van kleur: Hij stopte met lachen. Hij schrok. Hij keek me aan en toen zei hij niets. Ik wist ook niet hoe ik het ijs moest breken. De ander begon gewoon weer te praten. Het gesprek ging gewoon verder.

Hoewel het hebben van dagelijkse interacties met collega's normaal is, was wat normaal was hoe de vrouwelijke senior academicus van kleur alledaags anti-Aziatisch racisme ervaarde. Deze alledaagse interacties en praktijken zijn niet alleen 'individuele' manifestaties van racisme, maar zijn verbonden met macrostructuren (Essed, 1991). Zoals Essed (1991) beschrijft: "alledaags racisme gaat over de integratie van racisme in alledaagse situaties door middel van praktijken (cognitief en gedragsmatig) die onderliggende machtsverhoudingen activeren" (p.50). Dergelijk gedrag wordt makkelijk te herkennen en repetitief. Het kan echter moeilijk zijn om dat racisme vervolgens te definiëren, gezien de dubbelzinnige aard waarop deze etnisch-rationale machtsverhoudingen worden geactiveerd en versterkt (Essed, 1991). Vandaar dat de vrouwelijke senior academicus van kleur moeite heeft met het verwoorden van het alledaags racisme.

Toen ze echter expliciet anti-Aziatisch racisme ondervond, vermomd als 'humor', had ze geen moeite om te verwoorden wat het was wat ze ervaarde. Wanneer een persoon van kleur racisme vermomd als 'humor' ervaart, wordt van hen verwacht dat ze tegen een grap kunnen. Zij weigerde echter de 'grap' te accepteren, maar in plaats daarvan legde ze het racisme bloot dat ze

voortdurend heeft moeten doorstaan. Het is precies op dit moment, tussen het aanspreken van haar collega's op hun racisme en de reactie van een collega die schrikt, dat de racistische gang van zaken zichtbaar wordt. Het gelach van een collega verdwijnt, terwijl een ander blijft lachen precies om wat er verschijnt. De spanning bouwt zich vervolgens op door wat er zichtbaar is en onthuld wordt. De spanning *is te zien* op het gezicht van haar collega die schrikt en wordt door haar *gevoeld* omdat ze niet weet hoe ze het ijs moet breken.

Terwijl blikken worden uitgewisseld, ontstaat er een oorverdovende stilte met het steeds zachter wordende gelach van een collega op de achtergrond, die haar klacht dempt en de spanning oplost. Het gesprek gaat weer verder waar ze gebleven waren. Het is een affectief onderscheid. Wanneer een structuur zichtbaar wordt door een klacht, produceren affecten zoals blikken, lachen en stiltes een onderscheid tussen een 'incident' en de business as usual. Een klacht over een structuur wordt een incident. Het verstoort onverwacht de dominante (witte masculiene) manier van dingen doen (racisme accepteren door mee te lachen) en beïnvloedt deze op een negatieve wijze door spanning te veroorzaken. Stilte maakt het mogelijk om terug te keren naar de business as usual: het kunnen vergeten en ontkennen van alledaags racisme. Deze affectieve onderscheidingen maken het onmogelijk om te klagen over structuren, omdat de klacht zelf als een incident wordt gezien. Dat betekent niet dat de klacht over een incident gaat, maar dat een klacht over een structuur zelf een incident wordt.

Een mannelijk senior academicus van kleur academicus legde uit hoe hij voortdurende stigmatisering ervaarde: "het zijn echt die kleine dingen die ze tegenwoordig micro-agressies noemen. Die kleine dingen, ze zijn zo klein dat ik ze niet meer allemaal kan onthouden." Zulke kleine opmerkingen werken als herinneringen dat hij een buitenstaander blijft in de wetenschap (Sian, 2019). Op de vraag of hij klaagt over dit racisme dat hij ervaart, antwoordde hij:

"Wij [mensen van kleur] zijn niet gewend om problemen aan te pakken. Je ziet jezelf als een probleem. Je denkt ik binnen ben; ik moet mijn mond houden. Ik moet niet te veel meshakil [Arabisch voor problemen] maken. Je doet gewoon je werk en gaat dan naar huis. Het is een beetje die gastarbeidersmentaliteit."

Hij is zich bewust van zijn positie als een 'potentieel probleem'. Toegang krijgen tot de universiteit betekent een gast blijven die dankbaar moet zijn voor zijn inclusie (García Peña, 2022). Stil blijven is een manier om niet als "ondankbaar" over te komen, of als een probleem (Ghorashi, 2014). Soms wordt iemand echter gevraagd om zich uit te spreken. Een vrouwelijke junior academicus van kleur academicus vond het werken in de academische wereld verschrikkelijk. Toen ze met collega's

vertelde hoe eenzaam ze zich voelde vanwege de witte eurocentrische business as usual, plande haar leidinggevende een gesprek in. Ze legde uit:

"Ik vind het lief van haar dat ze een afspraak met mij heeft ingepland om dit te bespreken. (..) Ze luisterde. Ze stelde me vragen. Ik deelde meerdere voorbeelden over waarom ik me zo afstand voelde tot anderen en waarom ik me alleen voelde. En dat was het. Daar hield het op."

Luisteren is een inperkingstechniek om te voorkomen dat een klacht verder circuleert binnen de universiteit en met die circulatie een dominante (witte) structuur verder blootlegt. De klacht houdt op te bestaan wanneer de meeting eindigt. Het is weer een affectief onderscheid. Jaren later vertelde ze haar leidinggevende opnieuw hoe geïsoleerd ze zich voelde. Nu vertelde de leidinggevende haar dat ze zichzelf isoleerde. Om terug te komen op een probleem, is om het probleem terug te krijgen als: jij bent het probleem. Een andere vrouwelijke junior academicus van kleur vertelde hoe deze angst om als probleem gezien te worden ertoe leidde dat ze zweeg over haar ervaringen als enige persoon van kleur op een dominant witte afdeling:

"Dit [jaarlijkse evaluatiemoment] is het enige moment dat ik de kans krijg om erover te praten, over me geïnccludeerd te voelen, over me veilig voelen gezien mijn minderheidsachtergrond. Dat is het enige moment dat elk jaar gebeurt, maar ik durf er niet over te praten. Ik doe dan zo van "hmm hmm" en ze doen dan ook "hmm hmm" en dan doet iedereen "hmm, hmm". En weten allemaal dat er iets aan de hand is, weet je? Ze weten dat ik lieg en dat ik het gewoon voor mezelf houd."

Uit angst om haar klacht openbaar te maken, knikt de vrouwelijke junior academicus van kleur. Haar witte vrouwelijke begeleiders knikken mee. Knikken wordt een bevestiging dat ze allemaal weten wat er aan de hand is, maar dat wat er aan de hand is niet naar buiten komt. Knikken is daarmee een andere manier om een klacht binnen te houden en om de business as usual niet te verstoren: volgende vraag. Affecten zijn dus cruciaal in het snel onzichtbaar maken van de dominante (witte) structuren die zichtbaar worden door klachten. Deze strijd tegen het onzichtbaar worden en verdwijnen van structuren bestaat, zoals ik in de volgende paragraaf laat zien, omdat klachtenprocedures het per definitie onmogelijk maken om de structuren van de universiteit aan te kaarten, om te keren en te transformeren.

4.3 *Het (niet kunnen) maken van een case: de (on-)mogelijkheid van infrastructurale inversie*

Een vrouwelijke senior academicus van kleur academicus vertelt zich hoe ze al lange tijd in aanmerking kwam voor een vast contract. Toch werd haar meerdere keren baanzekerheid ontzegd en werd van haar verwacht dat ze doorging met haar hoge werklast op een tijdelijk contract, zoals ze zelf aangaf:

"Het was zo oneerlijk dat ik er gewoon niet over kon zwijgen. Weet je, het zat me gewoon tot hier. Dit kun je mensen niet zomaar aandoen. We zijn mensen. We geven les. We hebben kinderen. Iedereen rent van burn-out naar burn-out. Als mensen zijn aangenomen, hebben ze binnen een half jaar al een burn-out. Ik ben hier: nog steeds hier en aan het werken, lesgeven, [artikelen en grants] schrijven en dan krijg ik dit *weer*?!"

Het tot hier hebben zitten verwijst naar wat ze al te lang met zich meedraagt: de hebzucht van een instelling die al haar tijd en energie kost terwijl ze in een preciaire positie achterblijft. Tegelijkertijd verwijst het ook naar de klachten die ze binnen moest houden om *daar* te kunnen zijn, wat er toe leidt dat het haar nu tot *hier* zit. Klachten gaan vaak over de business as usual waarin schaarste van tijd en middelen, precariteit, overbelasting, uitputting, angst, gevoelens van niet thuis horen op de universiteit, maar ook agressie worden genormaliseerd (Gill, 2009). Hoe kan men dan klagen over het *gebruikelijke*, als klachtenprocedures alleen klachten toestaan over wat *ongebruikelijk* is?

Een mannelijke junior academicus van kleur stelde dat hij zich "hoewel er niets in het bijzonder gebeurde" soms sociaal onveilig voelde omdat: "ik ben een van de weinige mensen van kleur in mijn onderzoeksgroep. De sociale onveiligheid die ik ervaar is zo complex. Ik voel me een soort buitenstaander in de zin dat je er niet helemaal in past." Zijn klacht gaat over het ervaren van een dominante (witte) structuur waar hij niet in past en waar hij zich tegen uitspreekt om te kunnen passen oftewel erbij te kunnen horen (Ahmed, 2021). Hij legde uit: "Ik blijf mijn stem gebruiken. Ik wil gezien worden. Ik hoor niet te bestaan, maar toch besta ik. Mensen moeten dat zien zodat ons collectief beeld van hoe een wetenschapper eruit ziet kan veranderen." De klachten van informanten gaan over het zichtbaar maken van een structuur door henzelf zichtbaar te maken, terwijl men onzichtbaar wordt gemaakt door de structuren die alleen voor hen zichtbaar zijn. Klachten zijn dus pogingen tot infrastructurale inversie (Bowker & Star, 1999) waarbij iemand een structuur blootlegt en probeert om te keren. Daarin schuilt een bijzondere moeilijkheid: klagen over wat voor enkelen duidelijk zichtbaar is, maar voor velen bijna onmerkbaar.

Zo deelt een junior witte non-binaire academicus hoe die geregistreerd staat als rolstoelgebruiker, maar dat de omgeving niet aan hen is aangepast. In plaats daarvan werd van hen verwacht dat die het werk deed om de omgeving zelf aan hen aan te passen (zie ook Inckle, 2018; Brown & Leigh, 2020). Het doen van dit werk heeft niet geleid tot een structurele verandering. Integendeel, toen die probeerde ingepland te worden in een rolstoeltoegankelijke collegezaal, ervaarde die precies de dominante (validistische) structuur waarover die in de eerste plaats klaagde:

"Ik heb ooit gezegd dat je een soort tapijt van pleisters weeft met mensen die best bereid zijn om te helpen. Er is gewoon niets structureels. Je komt er al snel achter dat iets krijgen het resultaat is van individuele gunsten en goede wil, maar dat maakt het ook niet echt mogelijk om aan te dringen op iets dat echt werkt. Op een gegeven moment kreeg ik eindelijk een roosteraar zover om me goed in te plannen. Hij wilde me inplannen op een campus omdat er een lift en een rolstoeltoegankelijk toilet was. Maar ik kan niet eens op die campus komen. (..) Het werkt niet. Dan zegt hij: maar ik heb het nagekeken en er is een rolstoeltoegankelijk toilet. Het is mooi dat ze dat na drie keer heen en weer mailen dat eindelijk hebben begrepen, maar dan begrijpen ze het nog niet. Maar dan kun je het niet weer moeilijk maken, dat je ook een kamer wilt waar je daadwerkelijk bij het lesbord kunt. Je vecht elke keer zo'n strijd om een beetje gemakkelijker te bewegen. Maar dan is die roosteraar weg, en kun je helemaal opnieuw beginnen.

Het aanbieden van een pleister voor klachten over een dominante (validistische) structuur minimaliseert het probleem tot een die een tijdelijke oplossing vereist waarmee de dominante (validistische) structuur onzichtbaar wordt gemaakt. Elke keer dat men dan klaagt over een structuur en deze blootlegt (bijvoorbeeld door het wijzen op een gebrek aan diversiteit in staf of de ontoegankelijkheid van een collegezaal of campus), wordt er een pleister overheen geplakt om de structuur te maskeren. Naarmate er zoveel pleisters zijn geplakt dat ze een tapijt van pleisters worden, verdwijnen de klachten en structuren omdat deze onder het tapijt kunnen worden geschoven. Hoewel klachten dus wel degelijk structuren kunnen blootleggen en omkeren, worden dergelijke inversies snel teruggedraaid door het gebruik van pleisters. Wat dus nodig is, is geen 'hulp', een 'gunst' of slechts 'goede wil' maar een omkering van de universiteit als zodanig: wat als de 'kern' en 'periferie' van de universiteit wordt beschouwd, moet worden omgekeerd. De kern die

de dominante (validistische) business as usual is, moet de periferie worden die nu nog het (klachten)werk is voor een toegankelijke omgeving en vice versa.

Een junior mannelijke academicus van kleur vertelt hoe zijn promotor wordt gepest om haar uit de instelling te dwingen, wat haar vervolgens dwingt om te klagen. Hij legt uit dat dit een negatieve invloed op hem heeft gehad:

Ze [het bestuur] doen alsof het me niet raakt omdat ze er nog steeds is en haar werk doet. Maar in de praktijk wel, omdat ze het zo druk heeft met werken terwijl ze ook solliciteert en dan ook klachtenprocedures doorloopt. Ze heeft dus veel minder tijd."

Het bestuur scheidt het klachtenwerk van deze hoogleraar van haar 'normale' werk. Zo'n scheiding houdt in dat klachtwerk altijd werk is dat 'extra' is en losstaat van iemands kerntaken. Als werk dat altijd 'extra' is, laten klachtenprocedures slechts weinig, al te beperkte inversies toe die snel worden teruggedraaid. Een infrastructurele omkering van de institutie in en door klachtenprocedures is daarom fundamenteel onmogelijk, omdat klachtenwerk zelf werk is dat *los van* de business as usual bestaat en daarom *nooit* de business as usual kan veranderen of worden. Klachtenprocedures worden op die manier middelen voor institutionele reproductie, waarbij slechts kleine tijdelijke aanpassingen gedaan worden terwijl de structuren van de universiteit intact blijven.

Als universiteiten klachten écht serieus willen nemen, kan klachtenwerk niet meer in de marge worden gedaan, maar moet het de core business van universiteiten worden. Met andere woorden, het inpassen van verschil waarop universiteiten opereren. Indien universiteiten dat niet doen, dan blijven ze blind voor hoe hun beschadigde kern niet alleen schadelijk is voor anderen maar vooral voor zichzelf door nieuwe mogelijkheden om te opereren en te besturen te ontkennen en weigeren die voedend, inclusief en veilig zijn in plaats van schadelijk, uitbuitend en destructief.

5 Conclusie en aanbevelingen

5.1 Conclusie

In dit rapport zijn de bevindingen gepresenteerd van een studie naar het (niet kunnen) maken van klachten op Nederlandse universiteiten. Hiervoor zijn 25 huidige en voormalige medewerkers van verschillende universiteiten geïnterviewd. Hun ervaringen zijn als uitgangspunt genomen om de institutionele werkingen van klachtenprocedures te kunnen begrijpen. Dit impliceert dat de focus lag op de institutionele aspecten die relevant waren in de verschillende persoonlijke ervaringen van individuen. Oftewel hoe deze persoonlijke ervaringen ons iets kunnen leren over het institutionele. Verschillende informanten geven namelijk aan dat zij wel *willen* klagen, maar dit in de praktijk niet *kunnen*.

Een dergelijke onmogelijkheid van klagen komt voort uit het (institutionele) onvermogen om te klagen over de structuren van de universiteit. Klachtenprocedures erkennen uitsluitend op zichzelf staande, ongebruikelijke situaties, oftewel incidenten, die *binnen* universiteitsmuren kunnen plaatsvinden, maar naar hun eigen inzicht *buiten* hun structuren en verantwoordelijkheid om (Bacchi, 2000). Verschillende onderzoeken hebben al uitgewezen hoe universiteiten steeds buiten het racisme, seksisme, validisme en de intimidatie worden geplaatst, omdat klachtenprocedures dergelijke fenomenen in individuele gedragingen of personen lokaliseren in plaats van in de institutie zelf (Ahmed, 2012; 2021; Marshall et al., 2014; Whitley & Page, 2015; Naezer et al., 2019). Dit onderzoek benadrukt dergelijke conclusies, maar toont voornamelijk hoe universiteiten via klachtenprocedures het klachtenwerk positioneren als buiten hun (core) business waardoor zij geen institutionele verantwoordelijkheid hoeven te dragen voor het registreren en aanpakken van klachten over structuren.

Immers, klachten als inspanningen gericht op het omkeren van dominante structuren om diversiteit de manier te laten worden waarop universiteit werken (zoals het toegankelijk maken van de universiteit, het aannemen van mensen van kleur en aandacht hebben voor ras/racisme in het curriculum en onderzoek) kunnen slechts weinig al te beperkte inversies realiseren. Dergelijke inversies worden vervolgens snel weer teruggedraaid, waardoor het klachtenwerk weer opnieuw moet beginnen. Dat is namelijk precies hoe klachtenprocedures werken: het behandelen van klachten als geïsoleerde, eenmalige en ongebruikelijke gebeurtenissen die tijdelijke oplossingen vereisen (zoals gunsten en goede wil), zorgt ervoor dat (de behandeling van) klachten om diversiteit de norm te maken uiteindelijk tot de periferie van de universiteit worden gemaakt. Tegelijkertijd

dragen universiteiten middels dit specifieke ontwerp van klachtenprocedures bij aan het in stand houden van dominante uitsluitende structuren.

Fundamentele verandering kan daarom niet plaatsvinden totdat racisme, seksisme, validisme, uitsluiting en intimidatie niet langer begrepen worden als geïsoleerde, enkelvoudige en ongewone gebeurtenissen als gevolg van individuele acties die kunnen worden aangepakt door de klachtenprocedures van universiteiten (Bacchi, 2000; Marshall et al., 2014; Whitley & Page, 2015). In plaats daarvan moet de problemen gelokaliseerd worden in de institutie zelf (Ahmed, 2021), wat impliceert dat klachtenprocedures het mogelijk moeten maken dat er over de structuur en cultuur van universiteiten zelf geklaagd kan worden (Whitley & Page, 2015).

Mijn studie laat zien hoe pogingen om de problemen in de instelling zelf te lokaliseren steeds worden geblokkeerd door het individualiseren en het tot de periferie maken van klachten, waarmee schadelijke, uitsluitende structuren steeds onzichtbaar gemaakt worden en in stand gehouden worden. Zolang een dergelijke individualisering en het tot de periferie maken van klachten voortduurt, blijft de onmogelijkheid van klachten om transformatieve, cruciale verandering teweeg te brengen bestaan. Echter als universiteiten klachten écht willen horen om te leren over welke institutionele veranderingen er moeten komen in plaats van louter klachten aan te horen om institutionele verandering tegen te gaan, zijn er een aantal stappen die zij kunnen nemen.

5.2 Aanbevelingen voor de klachtenpraktijk

Universiteiten hebben door het huidige ontwerp van klachtenprocedures en de wijze waarop deze veelal informeel worden opgepakt onvoldoende zicht op hetgeen wat zich afspeelt binnen hun muren en hun eigen verantwoordelijkheid daarin. Om ervoor te kunnen zorgen dat universiteiten beter zicht krijgen op wat er gebeurt en om adequaat te handelen opdat universiteiten daadwerkelijk diverse en inclusieve werkomgevingen worden, dienen zij een aantal stappen te nemen.

5.2.1 Erkenning van de institutie als (onderdeel van) het probleem

Deze studie heeft laten zien hoe klachten over structuren vaak door verschillende betrokkenen (collega's, leidinggevenden en vertrouwenspersonen) gemaakt worden tot klachten die gaan over incidenten. Dit komt in de eerste plaats door de logica van huidige klachtenprocedures die louter incidenten kunnen registreren en behandelen. Echter wanneer werknemers aan Nederlandse universiteiten vervolgens klachten hebben die over de structuren van de universiteit gaan, dan kunnen zij veelal niet de daarvoor bestemde institutionele paden bewandelen. Deze institutionele paden vereisen immers een reductie van structuren in afzonderlijke, veelal concrete incidenten. Een

dergelijke reductie tot verschillende losstaande incidenten, zorgt ervoor dat universiteiten cruciale inzichten missen over hoe de – door klachtenprocedure gereduceerde klachten over ‘incidenten’ – in feite samenhangen en in hun samenhang gaan over structuren. Het gevolg hiervan is dat universiteiten hierdoor niet kunnen horen en registreren hoe de eigen structuren onderdeel zijn van het probleem.

Om ervoor te zorgen dat een dergelijk institutioneel ontbrekend inzicht alsnog verkregen kan worden, is het noodzakelijk dat universiteiten erkennen hoe de huidige structuren dan wel werkwijzen en cultuur uitsluitend en schadelijk zijn voor hun werknemers. Dit begint met het verschuiven van de focus op incidenten naar zowel incidenten als de institutie in de communicatie van universiteiten. Zo investeren universiteiten steeds meer in sociaal veiligheidsbeleid en attenderen ze hun werknemers er steeds vaker op om incidenten te melden of om daarbij in te grijpen. Hoewel er wel degelijk incidenten plaats kunnen vinden als gevolg van individuele acties waar specifieke individuen verantwoordelijk voor moeten worden gehouden, is het nog belangrijker dat universiteiten hun werknemers erop attenderen om ook hetgeen wat vaak onzichtbaar opereert maar wel zichtbaar is voor degenen die er last van hebben te rapporteren en te melden.

Een cosmetische ingreep in communicatie volstaat daarbij echter niet, maar deze dient – als universiteiten écht geëngageerd zijn aan het creëren van diverse, inclusieve en veilige omgevingen – opgevolgd te worden door het aanpassen van de klachtenprocedures en de wijze waarop klachten momenteel voornamelijk informeel opgepakt worden. Dit vereist het fundamenteel veranderen van klachtenprocedures opdat deze ook klachten over structuren kunnen registreren en behandelen en dus de institutie tevens in beeld kunnen krijgen. Het mede in beeld stellen van de institutie in klachtenprocedures, vereist tegelijkertijd dat universiteiten zelf buiten de klachtenprocedures komen te staan met de volgende wijzigingen:

Het verder formaliseren van klachtenprocedures

Uit het onderzoek blijkt dat er de neiging is van leidinggevendenden, decanen en rectoren maar ook in enkele gevallen van vertrouwenspersonen om op informele wijze een klacht te horen en deze vervolgens ‘onderling op te lossen’. Informaliteit zorgt ervoor dat de hiërarchie die ontkend wordt op onzichtbare wijze verder kan opereren, waardoor veel processen onzichtbaar kunnen blijven waaronder de uitkomst van deze onderlinge informele pogingen om tot een ‘oplossing’ te komen. Degenen die klagen dienen daarom enerzijds duidelijker gewezen te worden op de formele mogelijkheden en om een klacht in te dienen en anderzijds formeel beschermd en beschermd te worden door het formaliseren van ondersteunende structuren (o.a. emotionele en juridische steun

bij het maken van klachten, zie ook Naezer et al., 2019). Tegelijkertijd dienen degenen die een (informele) klacht ontvangen gewezen te worden op en bewust te zijn van hun verantwoordelijkheid om deze klacht (formeel) adequaat op te pakken.

Onafhankelijke vertrouwenspersonen/ ombudspersonen

Hoewel universiteiten verplicht zijn om onafhankelijke ombudspersonen aan te stellen, blijkt dat er op verschillende afdelingen en universiteiten vertrouwenspersonen zijn die een dergelijke functie op zich nemen naast het vervullen van een academische functie. Daarvan beschikken sommige van hen ook niet over de juiste expertise, vaardigheden en het mandaat om klachten te ontvangen en te behandelen. Bovendien zijn in sommige gevallen deze vertrouwenspersonen ook (in)directe collega's van degenen die een klacht willen indienen of degenen die verantwoordelijkheid horen te dragen voor hetgeen waar de klachten over gaan. Hiermee is de klachtenprocedure vanaf het eerste moment er een die doordrongen is van de machtspolitiek van universiteiten. Universiteiten dienen daarom nog vaker dan al gebeurt onafhankelijke vertrouwenspersonen en ombudspersonen aan te stellen op basis van hun expertise en vaardigheden, zodat vertrouwenspersonen en degenen die klagen niet hoeven te vrezen voor hun eigen positie.

Onafhankelijke klachtencommissie met mandaat

In navolging op het voorgaande punt vereist het in beeld brengen van de institutie in klachtenprocedures, dat universiteiten buiten de beslissingen geplaatst worden over wat er met een klacht gedaan moet c.q. kan worden. Tot op heden kunnen werknemers de klachtenprocedure succesvol doorlopen en een advies horen van de klachtencommissie die zich over een klacht buigt, maar ligt het eindoordeel bij het college van bestuur die er al dan niet voor kan kiezen om mee te gaan in het advies. Een onafhankelijke klachtencommissie met mandaat om specifieke adviezen om te zetten in concrete acties zou hier uitkomst bieden om universiteiten een structurele en culturele verandering door te maken die niet langer optioneel is.

5.2.2 De mogelijkheid voor collectieve klachten

Uit de verschillende interviews is ook naar voren gekomen hoe er veelal een collectief bewustzijn is van wat er zich binnen universiteitsmuren afspeelt en hoe dit van de ene generatie werknemers doorgegeven wordt aan een andere generatie werknemers. Op die manier wordt onderling zichtbaar hoe klachten gedeeld en dus collectief zijn. Echter zorgt het huidige ontwerp van klachtenprocedures ervoor dat deze collectieve klachten institutioneel niet gearticuleerd kunnen

worden, omdat de enige wijze waarop instituties klachten kunnen horen is als deze door identificeerbare individuen worden gearticuleerd. Daarmee maken huidige klachtenprocedures opnieuw onzichtbaar hoe wijdverspreid en structureel specifieke fenomenen zijn die zich niet laten vangen in individuele zaken precies omdat deze zaken per definitie niet op zichzelf staan maar een uiting zijn van een collectief, institutioneel en structureel probleem van universiteiten. Om daarom meer en beter inzicht te krijgen in de klachten die er zijn, is het fundamenteel aanpassen van klachtenprocedures zodat deze ook collectieve klachten kunnen toestaan vereist. Een dergelijke aanpassing heeft twee belangrijke opbrengsten.

De eerste is dat het de drempel kan verlagen om klachten in te dienen omdat de last en angst om te klagen enigszins verdeeld en gedeeld kan worden. Dit is van cruciaal belang omdat het feit dat ervaringen met racisme, seksisme, validisme, intimidatie en machtsmisbruik (veelal) institutioneel niet zichtbaar worden gemaakt, niet als bewijs moet worden gezien van het niet bestaan van dergelijke fenomenen of juist dat het een indicatie zou zijn dat het wel mee zal vallen in de Nederlandse wetenschap. De tweede, wellicht belangrijkste opbrengst, is dat kennis voortkomend uit collectieve klachten cruciale inzichten kan bieden in de wijze waarop universiteiten concreet moeten veranderen. Het kan de meest concrete kennis bevatten om verandering te verwezenlijken mits universiteiten die handreiking niet alleen aanhoren en tolereren, maar ook accepteren, eigen maken en in de praktijk brengen. Daarvoor zouden universiteiten met de volgende twee stappen kunnen beginnen:

Aanpassen klachtenprocedures van individuele 'klagers' naar een collectief van 'klagers'

Een eerste stap is om de mogelijkheid te bieden om niet alleen als een individu klachten in te dienen, maar ook als collectief die met een gedeelde klacht naar voren kunnen komen waarin zij kunnen beschrijven hoe verbonden hun weliswaar verschillende ervaringen zijn en hoe deze een uiting zijn van een wijdverspreider probleem.

Het niet langer gebruiken van geheimhoudingsverklaringen

In dit onderzoek vertelden verschillende informanten hoe de individuele behandeling van klachten ervoor kan zorgen dat een klacht die gedeeld is en voortkomt uit structuren geïndividualiseerd, onzichtbaar en verborgen gemaakt kan worden. Hoewel in dit onderzoek dit voornamelijk blijkt te komen door de institutionele neiging om klachten informeel op te pakken en de individuele focus in klachtenprocedures, wijst internationaal onderzoek ook voornamelijk op het gebruik van geheimhoudingsverklaringen met name universiteiten beschermen en schadelijk zijn voor degenen die een klacht indienen omdat zij niet verder kunnen met hun klacht (te bespreken) (zie Bull & Rye,

2018; Besley, Jackson & Peters, 2021). Oftewel het kan fungeren als een andere manier om degenen die een klacht (willen) indienen het zwijgen op te leggen. Daarbij helpt het schrappen van geheimhoudingsverklaringen of plichten om de verbondenheid tussen klachten zichtbaar te maken.

5.3 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Op basis van deze studie zijn er ook enkele aanbevelingen die gedaan worden voor vervolgonderzoek naar klachtenprocedures op Nederlandse universiteiten. Deze aanbevelingen hebben betrekking op het verkrijgen van meer inzichten over de werking van klachtenprocedures in Nederlandse universiteiten zoals: (1) verder kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van verschillende groepen; (2) kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van o.a. vertrouwenspersonen, ombudspersonen, leden van klachtencommissies over de werking van klachtenprocedures; (3) kwalitatieve casestudies naar de mogelijkheden van collectieve klachten.

5.3.1 Onderzoek naar ervaringen van verschillende gemarginaliseerde groepen

Deze huidige studie heeft aangetoond dat klachten voornamelijk betrekking hebben op de dominante structuren van universiteiten die aanleiding vormen voor klachten. Verschillende informanten gaven aan dat het aanklaarten van dominante (masculiene) structuren mondjesmaat op gang komt, maar dat een collectief bewustzijn over andere dominante (witte, validistische en heteronormatieve) structuren (ten dele of) geheel ontbreekt. Het is van cruciaal belang om meer onderzoek te doen naar de ervaringen van werknemers van kleur, werknemers met een beperking, werknemers die non-binair of trans personen zijn en werknemers die een seksuele minderheid vormen, omdat hun ervaringen aan de universiteit verschillend zijn maar tegelijkertijd daarmee de noodzakelijke inzichten bieden in hoe klachtenprocedures en universiteiten een steeds andere uitsluitende werking hebben voor verschillende groepen.

5.3.2 Onderzoek naar ervaringen van vertrouwenspersonen, ombudspersonen en klachtencommissies

In de huidige studie is er gefocust op de ervaringen en perspectieven van werknemers aan Nederlandse universiteiten. Hiermee zijn waardevolle inzichten verkregen over de wijze waarop een onmogelijkheid van klagen ervaren wordt in het werken aan de universiteit en hoe dat gefaciliteerd en in stand gehouden wordt door het huidige ontwerp van klachtenprocedures. Tegelijkertijd blijkt dat het ook komt door de wijze waarop klachten vaak informeel opgepakt worden en het feit dat er een collectief bewustzijn is dat het doorlopen van klachtenprocedures aan

uiteindelijk niets concreets kan opleveren behalve mogelijke adviezen. Om nog beter grip te krijgen op hoe klachtenprocedures werken en moeten veranderen om klachten te kunnen maken en serieus te nemen, is er meer kennis nodig over wat er gebeurt wanneer een klachtenprocedure (niet) in werking treedt en de implicaties daarvan. Dat zou een focus betekenen op de perspectieven en ervaringen van degenen die de klachtenprocedure (niet) in werking laten treden, waaronder vertrouwenspersonen, ombudspersonen en leden van klachtencommissies. Zij beschikken immers over de noodzakelijke kennis om te begrijpen hoe instituties werken en hoe klachtenprocedures daarbinnen fungeren en moeten veranderen.

5.3.3 Onderzoek naar de mogelijkheden van collectieve klachten

Tot slot is er net als in klachtenprocedures ook in wetenschappelijk onderzoek de neiging om te focussen op individuen die al dan niet een klacht indienen. Om beter te kunnen begrijpen hoe klachtenprocedures aangepast kunnen worden om collectieve klachten mogelijk te maken, is er ook meer wetenschappelijk onderzoek nodig naar de ervaringen van degenen die gepoogd hebben om al dan niet formeel een collectieve klacht te maken op universiteiten. Het zou dan kunnen gaan om collectieve inspanningen om bepaalde condities en structuren te veranderen, waarbij de focus ligt op de institutionele en collectieve aspecten die daarin succesvol en belemmerend kunnen werken om verandering teweeg te brengen. Op die manier kan er meer kennis worden opgedaan over hoe er collectieve en institutionele verantwoordelijkheid kan worden genomen om de verandering naar diverse, inclusieve en veilige werk- en leeromgevingen te realiseren.

6 Referenties

- Ahmed, S. (2021). *Complaint!* Durham: Duke University Press.
- Bacchi, C. (1998). Changing the Harassment Agenda. In M. Gatens & A. MacKinnon (eds). *Gender and Institutions: Welfare, Work and Citizenship* (pp. 75-89). Cambridge: Cambridge University Press.
- Besley, T., Jackson, L. & Peters, M. A. (2021) Named or nameless: University ethics, confidentiality and sexual harassment, *Educational Philosophy and Theory*, 1-12.
- Bird, S., Litt, J. S. & Wang, Y. (2004) "Creating Status of Women Reports: Institutional Housekeeping as 'Women's Work.'" *NWSA Journal*, 16, 194–206.
- Binder, R., Garcia, P., Johnson, B. & Fuentes-Afflick, E. (2018), "Sexual harassment in medical schools: the challenge of covert retaliation as a barrier to reporting", *Academic Medicine*, 93 (12), 1770-1773.
- Bloom, B.E., Sorin, C.R., Wagman, J.A. & Oaks, L. (2021). "Employees, advisees, and emerging scholars: a qualitative analysis of graduate students' roles and experiences of sexual violence and sexual harassment on college campuses", *Sexuality and Culture*, 25(5), 1653-1672.
- Bondestam, F. & Lundqvist, M. (2020). Sexual Harassment in higher education: systematic review. *European Journal of Higher Education*. 10(4), 397-419.
- Bowker, G. & Star, S. L. (1999) *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge: MIT Press.
- Bull, A. & Rye, R. (2018). "Silencing Students: Institutional Responses to Staff Sexual Misconduct in Higher Education." 1752. Retrieved from [https://dera.ioe.ac.uk/32284/1/silencing-students_the-1752-group\(3\).pdf](https://dera.ioe.ac.uk/32284/1/silencing-students_the-1752-group(3).pdf)
- De Vrieze, J. (2022). *Ze werden de klokkenluiders van de Universiteit Leiden, maar: de wetenschappelijke gemeenschap lijkt geen moer om de situatie te geven*. Laatst verkregen op 07-07-2022 via <https://www.volkskrant.nl/wetenschap/ze-werden-de-klokkenluiders-van-de-universiteit-leiden-maar-de-wetenschappelijke-gemeenschap-likt-geen-moer-om-de-situatie-te-geven~b5bbc263/>
- Essed, P. (1991). *Understanding everyday racism: An interdisciplinary theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- FNV/VAWO. (2019). *Sociale veiligheid van medewerkers op universiteiten*. Retrieved from

<https://fnvsawebprd.blob.core.windows.net/fnvmediacontainer/fnv/attachments/fnv/56/566a8a65-90d7-4972-8615-ab8fbd591144.pdf>

- Gabriel, D. & Tate, S. A. (2017). *Inside the Ivory Tower: Narratives of Women of Colour Surviving and Thriving in British Academia*. London: Trentham Books.
- Ghorashi, H. (2014). Racism and “the Ungrateful Other” in the Netherlands. In P. Essed & I. Hoving (Eds.). *Dutch Racism* (pp. 101-116). Amsterdam: Rodopi.
- Gill, R. (2009). ‘Breaking the Silence: The Hidden Injuries of Neo-liberal Academia’. In R. Flood & R. Gill (Eds.). *Secrecy and Silence in the Research Process: feminist reflections* (pp. 228-244). London: Routledge.
- Henning, M.A., Zhou, C., Adams, P., Moir, F., Hobson, J., Hallett, C., Webster, C.S., 2017. Workplace harassment among staff in higher education: a systematic review. *Asia Pac. Educational Review*, 18, 521-539.
- Inckle, K. (2018) Unreasonable adjustments: the additional unpaid labour of academics with disabilities. *Disability & Society*, 33(8), 1372-1376.
- Johnson, P., Widnall, S. & Frazier, B. (2018). *Sexual Harassment of Women. Climate, Culture, and Consequences in Academic Sciences, Engineering, and Medicine*. Washington: National Academy of Sciences.
- Keashly, L., & Neuman, J.H. (2013). Bullying in Higher Education: What Current Research, Theorizing, and Practice Tell Us. In J. Lester (ed). *Workplace bullying in higher education* (pp. 1-22). London: Routledge
- Keashly, L. & Neuman, J. H. (2010). “Faculty experiences with bullying in higher education: Causes, consequences, and management.” *Public Administration. Theory Network*, 32(1), 48-7.
- KNAW. (2022). Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap: van papier naar praktijk. Laatst geraadpleegd op 19-08-2022 via <https://storage.knaw.nl/2022-07/KNAW-advies%20Sociale%20veiligheid%20in%20de%20Nederlandse%20wetenschap%20-%20Van%20papier%20naar%20praktijk%20-%20juli%202022.pdf>
- Logtenberg, H. & Van der Wiel, C. (2019). *Bij hoogleraar B moesten de vrouwen hakken dragen*. Laatst verkregen op 07-07-2022 via <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/05/14/bij-hoogleraar-b-moesten-de-vrouwen-hakken-dragen-a3960238>
- Mantel, A. (2017). *Hoogleraren voeren schrikbenind op Leidse Universiteit*. Laatst verkregen op 07-07-2022 via https://www.leidschdagblad.nl/cnt/dmf20180926_85194736
- Marshall, C., Dalyot, K., & Galloway, S. (2014). *Sexual Harassment in Higher Education: Reframing the*

- Puzzle of Its Persistence. Journal of Policy Practice*, 13(4), 276–299.
- Mousa, M., & Abdelgaffar, H. A. A. (2022). Coping with sexual harassment in the Egyptian context: A study on female academics. *Equality, Diversity, and Inclusion: An International Journal*, 41(6), 907-926.
- Niemann, Y. F., Muhs, G. G. Y., González, C. G. & Harris, A. P. (2020). *Presumed Incompetent II: Race, Class, Power, and Resistance of Women in Academia*. Utah State University Press.
- Naezer, M., van den Brink, M. C. L. & Benschop Y. (2019). *Harassment in Dutch academia: Exploring manifestations, facilitating factors, effects, and solutions*. LNVH: Utrecht. Retrieved from:
[https://www.lnvh.nl/uploads/moxiemanager/LNVH_rapport_"Harassment in Dutch academia Exploring manifestations facilitating factors effects and solutions".pdf](https://www.lnvh.nl/uploads/moxiemanager/LNVH_rapport_"Harassment_in_Dutch_academia_Exploring_manifestations_facilitating_factors_effects_and_solutions".pdf)
- Simons, W. (2017). *Pesten, zwartmaken, intimideren bij Leiden Institute for Area Studies*. Laatste verkregen op 07-07-2022 via https://www.leidschdagblad.nl/cnt/dmf20180926_57445020
- Smith, C.P. & Freyd, J.J. (2014). “Institutional betrayal”, *The American Psychologist*, 69(6), 575-587.
- Smith, D. E. (2005). *Institutional Ethnography*. Lanham: AlthaMira Press.
- Täuber S, Loyens K, Oertelt-Prigione S. & Kubbe I. (2022). *Harassment as a consequence and cause of inequality in academia: A narrative review*. EClinicalMedicine.
- Van Pelt, S. (2020). *29 nieuwe meldingen over sociale veiligheid binnen filosofiefaculteit*. Laatste verkregen op 07-07-2022 via <https://www.voxweb.nl/nieuws/29-nieuwe-meldingen-over-sociale-veiligheid-binnen-filosofiefaculteit>
- Van Reekum, R. (2014). *Out of Character: Debating Dutchness, Narrating Citizenship*. PhD-thesis. University of Amsterdam. Te raadplegen via:
https://pure.uva.nl/ws/files/4502255/154477_Thesis_complete.pdf
- Visser, W. (2020). *Waarom er zoveel onderzoekers wegliepen bij psychologie*. Laatste verkregen op 07-07-2022 via <https://www.advalvas.vu.nl/verhalen/waarom-er-zoveel-onderzoekers-wegliepen-bij-psychologie>
- Whitley, L., & Page, T. (2015). Sexism as the centre: Locating the problem of sexual harassment. *New Formations*, 34-53.
- Young Academy Groningen. (2021). *Harassment at the University of Groningen*. Laatste geraadpleegd op 07-07-2022 via <https://www.rug.nl/about-ug/latest-news/news/archief2021/bijlagen/1007-yag-report-harassment-at-the-ug.pdf>