



Rapport

Datum: 22 augustus 2002
Rapportnummer: 2002/249

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop zij te woord is gestaan door een ambtenaar van de gemeente Amersfoort, toen zij zich in juli of augustus 2001 naar het stadhuis had begeven, omdat zij in financiële problemen dreigde te geraken.

In het verlengde daarvan klaagt verzoekster over de afhandeling van haar klacht door de gemeente bij brief van 9 oktober 2001.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster is in het jaar 2000 vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd gestopt met werken. Haar inkomen ging er toen aanzienlijk op achteruit, doordat zij jarenlang via een uitzendbureau had gewerkt en over die jaren geen pensioen had opgebouwd. Medio 2001 kwam verzoekster in acute financiële problemen. Zij is toen op enig moment naar het stadhuis van de gemeente Amersfoort gegaan teneinde haar probleem uit te leggen en om een oplossing te vragen. Op het gemeentehuis is verzoekster te woord gestaan door medewerkster X van de afdeling volkshuisvesting. De toon en inhoud van dit gesprek is voor verzoekster aanleiding geweest om daarover een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

2. Verzoekster klaagt erover dat medewerkster X haar onbeleefd heeft toegesproken en heeft getutoyeerd, dat deze medewerkster niet goed op de hoogte was van de in haar geval van toepassing zijnde (huursubsidie)regels en dat de medewerkster het gesprek eenzijdig heeft beëindigd en daarbij heeft aangegeven niet meer met verzoekster te willen spreken.

Verzoekster klaagt voorts over de klachtafhandeling door de gemeente.

3. De betrokken medewerkster X gaf in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman aan dat verzoekster zeer geïrriteerd was, dat zij daar begrip voor heeft gehad vanwege de tegenwerking die verzoekster had gekregen, dat zij getracht heeft verzoekster te kalmeren en dat zij verzoeksters vragen heeft beantwoord en opmerkingen heeft gerepliceerd. Het initiatief voor de beëindiging van het gesprek lag bij de betrokken medewerkster X, nadat deze op een gegeven moment had vastgesteld dat voortzetting van het gesprek met verzoekster niet langer zinvol was. Medewerkster X bestreed voorts dat zij verzoekster zou hebben getutoyeerd.

De gemeente heeft aangegeven dat de klacht correct is afgehandeld. Verzoekster is gehoord en heeft daarbij de gelegenheid gehad haar klacht toe te lichten.

II. Ten aanzien van de bejegening

1. Van een ambtenaar mag worden verwacht dat hij gesprekken met derden in de uitoefening van zijn functie met de vereiste professionaliteit uitvoert. Hij dient beleefd te zijn (en te blijven), zich zorgvuldig uit te drukken, en zich overigens zo neutraal mogelijk op te stellen. Dit geldt in het bijzonder onder omstandigheden, wanneer emoties een rol kunnen spelen.

Gegeven de door verzoekster aangestipte acute financiële nood, waarin zij was komen te verkeren, is voorstelbaar dat zij enigszins geëmotioneerd kan zijn geweest. De medewerkster X heeft in dit verband verklaard dat zij voorafgaand aan het gesprek, via de telefonische melding van een collega, ervan op de hoogte was gesteld dat er een boze mevrouw aan de balie stond, hetgeen overigens geen beletsel is geweest voor deze medewerkster om het gesprek met verzoekster aan te gaan.

2. Ten aanzien van verzoeksters klacht over de onbeleefde toon en het tutoyeren staan de verklaringen van verzoekster en van de betrokken medewerkster lijnrecht tegenover elkaar. Het initiatief voor het niet langer voortzetten van het gesprek lag bij medewerkster X.

De gemeente acht dit onderdeel van verzoeksters klacht ongegrond, nu de betrokken medewerkster in haar verklaring duidelijk heeft gemaakt dat zij klanten (aan de balie) nimmer tutoyeert en nu de persoon van medewerkster X en de gedetailleerdheid van de door haar (ten behoeve van het onderzoek door de Nationale ombudsman) afgelegde verklaring geen reden geven om aan de juistheid daarvan te twijfelen.

3. Weliswaar kan de mogelijk emotionele staat van verzoekster invloed hebben gehad op haar perceptievermogen, maar die enkele denkbare omstandigheid betekent niet dat verzoekster niet in staat zou zijn geweest te horen wat zij stelt te hebben gehoord. In elk geval is de bekendheid van de gemeente met de persoon van medewerkster X niet maatgevend voor de beoordeling over de feitelijke toedracht van het gesprek noch kan de mate van gedetailleerdheid van de door de medewerkster X opgestelde verklaring dienen als afdoende argument om haar lezing daarom aannemelijker te achten dan die van verzoekster. De Nationale ombudsman sluit bijvoorbeeld niet uit dat bij medewerkster X door het gesprek met verzoekster (ook) emoties zijn opgekomen, die haar klantvriendelijkheid in nadelige zin hebben kunnen beïnvloeden. Een aanwijzing hiervoor is in elk geval gelegen in de aantekening die van het voorval is opgemaakt en zich in verzoeksters dossier bevindt. Daarin is weergegeven dat verzoekster medewerkster X zeer discriminerend heeft toegesproken en dat medewerkers van de gemeente verzoekster niet meer persoonlijk te woord zullen staan, maar nog slechts schriftelijk met haar zullen corresponderen, indien verzoekster haar excuses niet aanbiedt.

Op grond van de voorhanden zijnde verklaringen bestaat er in elk geval geen reden om de verklaring van verzoekster over de toonzetting en het tutoyeren aannemelijker te achten dan die van de betrokken medewerkster. Nu er bovendien geen sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die de verklaring van de één aannemelijker maken dan de verklaring van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel van het geven van een oordeel.

4. Alhoewel vaststaat dat medewerkster X op een gegeven moment het initiatief heeft genomen om éézijdig het gesprek te beëindigen, zal de Nationale ombudsman ook daarover geen oordeel uitspreken, omdat de verklaring en eventuele rechtvaardiging daarvan afhankelijk is van de inhoud van het gesprek.

5. Bij de klacht over het vermeende gebrek aan deskundigheid bij medewerkster X is van belang of verzoekster een afspraak heeft gehad. Verzoekster heeft niet aannemelijk kunnen maken dat zij een afspraak heeft gehad voor een gesprek met een medewerker van de afdeling volkshuisvesting (zie Bevindingen, onder **D. 2**), hetgeen de gemeente ook gemotiveerd heeft betwist. Aan een niet voorbereid gesprek kan verzoekster uiteraard niet dezelfde kwaliteitseisen stellen als aan een gesprek op afspraak met iemand die is ingevoerd in haar dossier en de problematiek in kwestie. Op grond van de verklaringen over en weer bestaat onvoldoende reden voor twijfel aan de kundigheid van de betrokken medewerkster X om verzoekster te woord te hebben kunnen staan.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster klaagt voorts over de wijze waarop haar klacht door de gemeente is afgehandeld bij brief van 9 oktober 2001. Zij voelt zich niet serieus genomen, begrijpt de relevantie van de vragen omtrent de datum van het gesprek niet en bestrijdt dat zij heeft meegedeeld dat allochtone medewerkers niet capabel zijn om haar te woord te staan. Zij achtte de betrokken medewerkster niet capabel.

2. Verzoekster en de betrokken medewerkster X hebben een voor beiden weinig plezierig gesprek gevoerd. Over de toonzetting en inhoud van dat gesprek heeft verzoekster zich beklagd bij de gemeente. De klachtbehandeling door de gemeente had zich dan ook hiertoe kunnen en moeten beperken. Indien de gemeente al had willen ingaan op de vermeende discriminerende opmerkingen van verzoekster, dan had de gemeente dit buiten de klachtbehandeling kunnen houden of als afzonderlijke klacht van verzoekster over de gemeente kunnen aanmerken en behandelen.

3. De discussie over de datum is voor de bejegeningklacht irrelevant. De gemeente heeft in de brief van 9 oktober 2001, waarmee de gemeente verzoeksters klacht heeft afgehandeld en die volgens de gemeente tevens als verslag heeft te gelden van de

hoorzitting, verantwoording afgelegd voor een uitvoerig datumonderzoek, maar niet voor een onderzoek naar het vermeende gebrek aan deskundigheid noch voor een onderzoek naar de toon, het tutoyeren en de wijze van beëindiging van het gesprek met verzoekster. Wel is in deze brief weer melding gemaakt van vermeende discriminerende opvattingen van verzoekster, en van de aantekening daarvan in haar dossier.

4. Bij een bejegeningklacht als deze dient de gemeente onderzoek te verrichten naar de feitelijke toedracht. Indien dat onderzoek geen uitsluitsel oplevert, zal de gemeente zich bij de klachtafhandeling in beginsel van een oordeel over de klacht moeten onthouden, tenzij zij op grond van andere objectiveerbare en overtuigende argumenten de lezing van de betrokken ambtenaar aannemelijker heeft kunnen achten dan de lezing van de klager. Van deugdelijk onderzoek naar de feitelijke toedracht van het gesprek tussen verzoekster en medewerkster X is uit de weergave van de klachtbehandeling in de brief van 9 oktober 2001 niet gebleken.

5. De Nationale ombudsman kan de gemeente dan ook niet volgen in haar standpunt dat de klachtbehandeling adequaat is geweest. De conclusie van de gemeente in de brief van 9 oktober 2001 dat de inhoud van verzoeksters klacht, het feit dat verzoekster de datum van het gesprek niet correct vermeldde en haar volharding in het uitspreken van discriminerende opvattingen, voor de gemeente geen aanleiding hebben gegeven om te vermoeden dat verzoekster onheus zou zijn bejegend of benadeeld, worden niet geschraagd door het onderzoek van de gemeente, voorzover daarvan kan blijken, noch zijn deze op zichzelf beschouwd concludent. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Amersfoort, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort, is niet gegrond, voorzover het gaat om de klacht over de deskundigheid van de betrokken medewerkster en gegrond ten aanzien van de klachtbehandeling. Ten aanzien van de toon, het tutoyeren en de wijze van beëindigen van het gesprek door de betrokken medewerkster onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel.

Onderzoek

Op 26 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 24 oktober 2001, van mevrouw S. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van de gemeente Amersfoort. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 23 augustus 2001, tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoeksters brief van 24 oktober 2001 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tenslotte kregen de betrokken medewerkers van de gemeente de gelegenheid om te reageren op verzoeksters commentaar, waarbij nog nadere informatie werd opgevraagd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de gemeente gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 24 september 2001 ontving de gemeente Amersfoort (hierna: de gemeente) een door verzoekster ingevuld en op 11 september 2001 gedagtekend klachtenformulier. Daarin omschreef verzoekster haar klacht over een medewerkster van de afdeling volkshuisvesting van de gemeente als volgt:

“...Ik kreeg sinds sept 2000 huursubsidie via de vangnetregeling. De laatste 3 maanden termijn liep af eind mei '01. Ik heb toen gevraagd of ik de maand juni nog kreeg i.v.m. de huurverhoging op 1 juli. Na verschillende telefoontjes die elkaar tegenspraken zag ik ineens dat het begin augustus op mijn rekening stond. Inmiddels had ik weer gebeld, eind juli, omdat ik in grote financiële problemen was gekomen omdat de vangnetregeling pas na 3 maanden achteraf betaalde. Ik wilde vragen of er niet iets te regelen zou zijn. Ben naar kantoor gegaan en probeerde uit te leggen hoe mijn situatie nu was en dat als ik alle vaste rekeningen (lasten) ging betalen ik geen geld meer had om van te leven. De dame zei toen letterlijk: je moet gewoon op je beurt wachten en dat zij f 23,- boven de norm zat om voor huursubsidie in aanmerking te komen.

In het kamertje naast het spreekkamertje stonden en zaten zeker 6 mensen koffie te drinken en gebak te eten en veel gelachen. Daar ergerde ik me aan en zei toen: ik ga wel naar huis en doe een hoofddoekje om en dan kom ik terug. Daar werd zij kwaad om en zei,

ik ben hier ook niet geboren. Daarop zei ik, maar je hebt wel een Nederlands paspoort en ik merk wel dat je daar erg trots op bent. De toon van haar aan het begin al met te jijen en jouen beviel me al helemaal niet. Volgens mij had ze even advies moeten vragen aan die andere collega's hoe te handelen in dit geval. Maar ze pakte haar blocnote op en wilde vertrekken waarop ik zei dat deze klacht doorgestuurd zou worden naar de regeringsombudsman, waarop zij zei, nou dat doe ik ook, en ik wil je niet meer spreken..."

2. De gemeente nodigde verzoekster telefonisch uit voor een hoorzitting, die op 1 oktober 2001 plaatsvond. De gemeente handelde verzoeksters klacht vervolgens af bij brief van 9 oktober 2001. Deze brief luidt, voor zover van belang, als volgt:

"Hoorzitting

Op 1 oktober 2001 heeft u de gelegenheid gekregen om tijdens een hoorzitting uw klacht toe te lichten. Bij deze hoorzitting zijn, naast uzelf, aanwezig geweest mw. Y (...) en (sr. Medewerker Volkshuisvesting).

Ook de medewerkster met wie u heeft gesproken heeft de gelegenheid gehad om een reactie te geven op uw klacht.

In deze brief wordt verslag gedaan van de hoorzitting en wordt uw klacht afgehandeld.

Uw klacht:

Datum

In uw brief en tijdens de hoorzitting geeft u aan dat uw klacht betrekking heeft op een gesprek dat in de zomerperiode in de spreekkamer van de afdeling Volkshuisvesting heeft plaatsgevonden. Op de vraag wanneer dit gesprek heeft plaatsgevonden moest u in eerste instantie het antwoord schuldig blijven, maar u heeft later telefonisch doorgegeven dat volgens u de datum 4 juli 2001 was.

Gelet op de inhoud van uw brief, de datum waarop u de klacht indiende en gelet op informatie van zowel de medewerkers huursubsidie als de receptie moet ik concluderen dat het gesprek waarop uw klacht betrekking heeft niet op 4 juli heeft plaatsgevonden maar eind augustus.

Weliswaar had u op 4 juli een afspraak i.v.m. een (vervolg)aanvraag voor de Vangnetregeling Huursubsidie. Het gesprek waar u in uw klacht op doelt heeft echter later plaatsgevonden. U schrijft immers al in uw brief dat u pas nadat u uw betaling van begin augustus ontvangen had naar het stadhuis bent gegaan.

De inhoud van uw klacht

Tijdens de hoorzitting heeft u aangegeven dat uw klacht niet is gericht tegen de (uitvoering van de) Vangnetregeling. Daar maakt u, zonder problemen, al een jaar gebruik van.

Uw klacht richt zich tegen de wijze waarop u te woord bent gestaan door een medewerkster van de afdeling Volkshuisvesting. U stelt dat zij niet deskundig genoeg was om u van antwoord te voorzien en dat u zich irriteerde aan geluid uit een aangrenzende kamer.

Tijdens de hoorzitting heeft u gezegd dat u denkt dat allochtonen sneller en beter worden geholpen. U zegt dit ook te hebben bedoeld met de opmerking in het gesprek met de medewerkster op het moment dat u heeft opgemerkt: "...met een hoofddoekje om terug te zullen komen...". Bovendien heeft u in de hoorzitting gezegd dat u vindt dat allochtone medewerkers niet capabel zijn om u te woord te kunnen staan.

De medewerkster zelf heeft bij navraag aangegeven zich het gesprek met u goed te kunnen herinneren. Het begon met een telefoontje van de centrale receptie, die meldde dat er een "boze" mevrouw aan de balie stond. De medewerkster heeft gevraagd om u naar de spreekkamer te laten komen.

Nadat zij uw vraag had beantwoord over wanneer de eerstvolgende betaling uit de vangnetregeling te verwachten was heeft u zich discriminerend uitgelaten over allochtonen. De medewerkster heeft u erop gewezen dat zij dit niet op prijs kon stellen, waarna het gesprek werd beëindigd.

Overigens is deze kwestie onmiddellijk na het gesprek besproken met de directe collegae. Van het voorval is een aantekening gemaakt in uw dossier.

Conclusie:

In achtnemende dat de gemeente Amersfoort klachten van burgers serieus neemt en daar zorgvuldig mee om gaat constateer ik dat u, volgens de afgesproken procedure en binnen redelijke termijn nadat u een klacht indiende, de gelegenheid heeft gekregen deze toe te lichten.

De inhoud van uw klacht het feit dat u de datum niet correct vermeldde en uw volharding in het uitspreken van discriminerende opvattingen geven mij echter geen aanleiding om te vermoeden dat u onheus bejegend bent of benadeeld zou zijn door handelen van mijn medewerkers. Integendeel ik constateer klantvriendelijkheid en plichtsbesef bij de medewerkers door u te woord te staan zonder dat u een afspraak had gemaakt (in weerwil van de gebruikelijke handelwijze).

Ik beoordeel uw klacht dan ook ongegrond en beschouw deze hiermee als afgehandeld..."

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar het klachtenformulier van 11 september 2001, (zie hiervoor onder A.1.).

2. Verzoekster gaf in haar verzoekschrift van 23 augustus 2001 onder meer het volgende aan:

“Vorig jaar augustus ben ik 65 jr. geworden en moest ik stoppen met werken. Daar ik maar 8 jr. pensioen heb op kunnen bouwen doordat ik daarvoor jarenlang via een uit-zendbureau gewerkt heb en dus geen pensioen opbouw voor mij bestond, ging ik er ruim fl.1.200,- per maand op achteruit.

Ben toen huursubsidie aan gaan vragen. Daar het inkomen werd bekeken vanuit het jaar 2000, werd ik verwezen naar de gemeente om in aanmerking te komen voor de vangnetregeling. Alles, letterlijk alles, moest ik overleggen.

Ik kwam daarvoor in aanmerking. Nu wordt die regeling, het was f 335,- per maand, achteraf pas betaald, na 3 maanden.

Door telkens geld te lenen, ging het redelijk goed.

Eind mei 2001 kreeg ik van de 3 maanden daarvoor. Toen ik opbelde hoe het nu verder ging omdat de huurverhoging er weer aankwam, werd er gezegd dat ik in juni ook nog dat bedrag f 335,- zou krijgen. Dat is toen in augustus op mijn rekening gestort.

Ik heb toen een afspraak gemaakt om te bespreken hoe het nu verder moest en hoe ik moest leven. Daar werd ik te woord gestaan door een vrouw die mij meteen zei op mijn vraag voor een vervolgaanspraak voor die regeling:

“Je moet gewoon op je beurt wachten.”

Zij verdiende f 23,- teveel om huursubsidie te krijgen en ik hoefde niet te klagen. Over 2½ maand zou ik de formulieren wel weer toegestuurd krijgen.

Ik zei, weet je wat, ik ga even naar huis en doe een hoofddoekje om en kom terug.

Zij zei: “je bent aan het discrimineren, want ik ben hier ook niet geboren.

Ik zei: “je bent in Suriname geboren en hebt een Nederlands paspoort. Als je dat

verloochent dan ben je bij mij aan het verkeerde adres. Ze stond op en wilde mij niet meer zien of spreken. In het kamertje daarnaast stonden en zaten zeker 6 mensen koffie te drinken en lol te trappen. Hoe moet ik hier tegenaan kijken?

Ik krijg nu maandelijks f 1880,- AOW+ pensioen

mijn huur is f 1005,-

energiekosten f 300,-

telefoon ± f 70,- p.m.

aflossing flexibel krediet f 502,-

ziekenfonds f 60,-

Het komt erop neer dat ik geen geld heb om van te leven en daar wilde ik over praten om een oplossing voor te zoeken.

Ik heb tegen die vrouw gezegd dat ik een brief zou sturen hierover naar de regeringsombudsman. O, zei ze, dan doe ik dat ook.

Soms denk ik wel eens: "was ik maar allochtoon."

3. In het verzoekschrift van 24 oktober 2001 deelde verzoekster onder meer het volgende mee:

"Op 11 september '01 heb ik de klacht omtrent de handelwijze van een medewerkster van de gemeente A'frit op een officieel klachtenformulier van de gemeente ingediend. Doordat het mij zo hoog zat en ik in grote problemen zat ben ik vergeten dat te kopiëren.

Eind mei had ik gebeld (zie mijn brief 23/8) om te vragen hoe nu verder omdat ik in grote problemen was gekomen, werd gezegd dat ik in juni nog zou krijgen, wat pas half augustus op mijn rekening werd gestort. Toen ik weer daarover belde werd mij gezegd dat ik i.v.m. de huursubsidie naar de bouwvereniging moest gaan. Een afspraak gemaakt voor 25 juni '01 waar ik hoorde, wat ik al wist, dat ik in 2000 nog had gewerkt en dat ik toch naar de gemeente moest i.v.m. de vangnetregeling en dat ik daar maar gauw een afspraak moest maken. Afspraak geregeld voor 4 juli '01 met als gevolg een hondse behandeling zoals beschreven in mijn brief van 23/8 '01.

Ik zat in nood en geprobeerd de seniorenvoorlichter te spreken, maar het was vakantietijd dus niemand aanwezig. Op maandag 13 augustus '01 de seniorenvoorlichter gesproken die mij toen adviseerde om een klacht in te dienen en een afspraak te regelen met meldpunt schuldsanering. Dat is inmiddels gebeurd op 3 oktober jl. Alles ligt bij de Stadsbank.

Ik werd n.a.v. mijn klacht gebeld op 27/9 01 door een secretaresse van de afd. Stedelijke Ontwikkeling en Beheer om gehoord te worden op 1 oktober '01 tussen 15.00 - 16.00 uur.

Ik kwam om 15.30 uur bij mw. Y (...) die me stond op te wachten en meteen op haar horloge keek en zei dat de afspraak om 15.00 uur was en dat ze maar heel even tijd had.

Ben daar niet op ingegaan en werd gehoord door haar en (...).

Daar ik al mijn afspraken op een kalender thuis zet heb ik dus de volgende dag gebeld over de dag van de afspraak van 4 juli '01, want dat stond nergens!

Zij bleef op 1 oktober maar hameren op een latere datum omdat ik op “die volgens haar latere datum” zomaar naar het gemeentehuis was gelopen omdat ik meteen met iemand van de afdeling betreffende vangnetregeling wilde spreken en dat ik boos was volgens de receptioniste.

Ik weet nu dat er op een doordeweekse dag gemiddeld 253 personen het gemeentehuis inkomen en dat er camera's staan opgesteld. Ik zou dan ook wel een willen weten wat er op die band stond en welke knappe receptioniste daar zat met zo'n goed geheugen.

Ook de opmerking over de allochtone medewerkers dat die niet capabel zijn om mij te woord te staan is de zoveelste misslag hunnerzijds. Mijn opmerking was dat medewerkers behoorlijk ingewerkt moeten zijn om de mensen te adviseren. Het woord allochtoon heb ik niet gebruikt.”

C. standpunt college van burgemeester en wethouders

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden op 19 november 2001 aan de gemeente, voor zover van belang, de navolgende vragen gesteld:

“...(...)

2. Welke cursussen heeft de betrokken ambtenaar gevolgd die betrekking hebben op de directe relatie met de klant/burger?

3. Hoe moeten ambtenaren van de gemeente omgaan met opmerkingen van klanten waaruit de suggestie kan worden ontleend dat discriminatie in het spel is? Worden ambtenaren op dit punt getraind en is de betrokken ambtenaar daarin getraind?

4. Een verslag van de betrokken ambtenaar, waarin zij aangeeft de “letterlijke” weergave (in haar beleving) van het gesprek met verzoekster.

5. Een reactie van de betrokken ambtenaar over de weergave van het gesprek, zoals verzoekster dat heeft beleefd.

6. Een afschrift van de aantekening die is gemaakt van het voorval en in het dossier van verzoekster is gevoegd. Wat is de betekenis en het doel van deze aantekening?

7. Een afschrift van het verslag van de hoorzitting. Indien dit niet aanwezig is, waarom niet, gelet op het bepaalde in artikel 9:10, derde lid, Awb?

8. Wat is de relevantie van de reactie in de brief van 9 oktober 2001 vermeld onder 'Datum' voor de behandeling van verzoeksters klacht over de bejegening door een ambtenaar van de gemeente, gegeven het feit dat de betrokken ambtenaar zich het gesprek met verzoekster goed kon herinneren?

9. De formulering van verzoeksters klacht door de gemeente "Uw klacht richt zich tegen de wijze waarop u te woord bent gestaan door een medewerkster van de afdeling Volkshuisvesting" is op zich juist. De invulling daarvan bij de klachtafhandeling is echter niet goed te volgen.

De aanleiding van verzoekster om bij de gemeentebalie te verschijnen zijn haar financiële problemen. Dat heeft zij ook geschreven. Zij had het gevoel geen geld meer te hebben om van te kunnen leven. Verzoekster omschrijft de bejegeningklacht in haar klachtbrief van 11 september 2001 als volgt:

"De dame zei toen letterlijk: je moet gewoon op je beurt wachten en dat zij f 23,- boven de norm zat om voor huursubsidie in aanmerking te komen.

(...)

De toon van haar aan het begin al met te jijen en te jouen beviel me al helemaal niet. Volgens mij had ze even advies moeten vragen aan die andere collega's hoe te handelen in dit geval. Maar ze pakte haar blocnote op en wilde vertrekken waarop ik zei dat deze klacht doorgestuurd zou worden naar de regeringsombudsman, waarop zij zei, nou dat doe ik ook, en ik wil je niet meer spreken."

Kunt u mij aangeven waar het onderzoek naar verzoeksters klacht, zoals door haar verwoord, terug te vinden is in de klachtbehandeling?

10. Waarom is zo uitgebreid onderzoek gedaan naar het bij verzoekster levende idee dat mensen van allochtone afkomst door de gemeente beter en sneller worden behandeld? Heeft verzoekster daarover geklaagd? Heeft de gemeente getracht dat beeld in de hoorzitting bij te stellen? Heeft de betrokken ambtenaar in haar gesprek met verzoekster getracht dat beeld bij te stellen?

11. Kunt u inzichtelijk maken hoe de conclusie van de gemeente op verzoeksters klacht, hiervoor weergegeven, moet worden geduid? Waarom geeft de inhoud van verzoeksters klacht, het feit dat zij de datum niet correct vermeldde en haar volharding in het uitspreken van discriminerende opmerkingen geen aanleiding voor de gemeente om te vermoeden dat verzoekster onheus is bejegend?

2. Medewerkster Y van de gemeente Amersfoort, die bij de hoorzitting van 1 oktober 2001 als voorzitter was opgetreden en die tevens hoofd is van de afdeling waar de betrokken

medewerkster X werkzaam is, reageerde bij brief van 3 januari 2002 als volgt op de klacht en op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen:

“...In uw brief van 17 november jl. geeft u aan dat u onderzoek verricht naar aanleiding van de klacht van (verzoekster; N.o.) over de wijze waarop mevrouw te woord is gestaan door een ambtenaar van de gemeente Amersfoort. Op de eerste plaats wilt u weten of de klacht gegrond is geacht. Op de tweede plaats stelt u een aantal vragen en heeft u enkele verzoeken.

In deze brief gaan wij in op uw vragen.

Daaraan voorafgaand willen wij nog het volgende opmerken. (Verzoekster; N.o.) refereert aan een door haar geschreven brief gedateerd 23 augustus 2001. Deze brief is niet bij ons bekend. Wel hebben wij op 24 september 2001 een klachtenformulier van mevrouw ontvangen gedateerd 11 september 2001.

Daarnaast heeft het gesprek waarop mevrouws klacht betrekking heeft niet op 4 juli 2001 plaatsgevonden.

Zoals mevrouw zelf al schrijft op het klachtenformulier, is zij nadat ze eind juli telefonisch contact heeft gehad met een medewerker huursubsidie naar het stadhuis getogen. (...)

Naar aanleiding van de ingediende klacht is de klaagster door een secretariaatsmedewerker telefonisch uitgenodigd voor een hoorzitting met de mededeling dat deze plaats zou vinden op 1 oktober 2001 om 15.00 uur en zou kunnen duren tot 16.00 uur.

Mevrouw verscheen meer dan een half uur te laat.

Desondanks heeft de hoorzitting doorgang gevonden.

Wij zijn van mening dat de klacht van (verzoekster; N.o.) ongegrond is. Zij is niet onheus bejegend door een medewerkster. Er is eerder sprake van een omgekeerde situatie. Onze medewerkster vond de opmerkingen van klaagster discriminerend van aard. Wij menen dat de klacht correct is afgehandeld door mevrouw te horen op 1 oktober 2001. In de hoorzitting heeft zij de gelegenheid gekregen haar klacht toe te lichten. Wij hebben na de hoorzitting geconcludeerd dat de klacht o.i. ongegrond is (...).

Overige vragen en verzoeken van de Nationale ombudsman

(...)

2. gevolgde cursussen:

tweedaagse cursus klantgericht werken en omgaan met agressieve klanten.

3. De gemeente heeft geen specifieke richtlijnen voor hoe om te gaan met discriminerend gedrag van burgers.

(...)

7. Zie (...) afhandeling klacht d.d. 9 oktober 2001. De brief bevat zowel het verslag als de afhandeling van de klacht.

8. De relevantie van de “datum-discussie” ligt in het feit dat klaagster impulsief naar het stadhuis is gegaan. Het zegt iets over de gemoedstoestand waarin de klaagster ten stadhuize arriveerde. Zij is vervolgens uit overwegingen van klantvriendelijkheid te woord gestaan, terwijl gesprekken in de regel uitsluitend plaatsvinden op afspraak. (...)

9. Er is bij de afhandeling van de klacht ook nagegaan wat de beleving van onze medewerkster mevrouw X was. Hieraan wordt gerefereerd in de brief d.d. 9 oktober 2001 waarin de klacht wordt afgehandeld: “De medewerkster zelf heeft bij navraag aangegeven het gesprek met u goed te kunnen herinneren. (...) Van het voorval is een aantekening gemaakt in uw dossier.”

10. Klaagster heeft zich tijdens het gesprek met mevrouw X discriminerend uitgelaten over allochtonen. Zij meldde onder meer dat zij “met hoofddoekje om terug zou komen”. Daarmee insinueerde zij dat allochtonen sneller en beter worden behandeld dan autochtonen.

Dit was de aanleiding voor mevrouw X om het gesprek te beëindigen.

In de hoorzitting heeft klaagster een en ander herhaald en gezegd dit ook zo te bedoelen.

In de hoorzitting hebben wij gepoogd het beeld bij te stellen als zouden allochtonen een voorkeursbehandeling genieten.

11. De inhoud van de klacht betreft een gesprek dat, alleen al gezien de formulering van de klacht, niet op 4 juli plaatsgevonden kan hebben. De medewerkster heeft verklaard dat zij heeft uitgelegd aan klaagster hoe de procedure van uitbetalen van de vangnetregeling is en dat op dat moment een snellere uitbetaling niet mogelijk was (de betalingsopdracht was al verstrekt).

Het gesprek liep uit de hand nadat klaagster zich discriminerend uitliet over allochtonen. De medewerkster heeft het gesprek beëindigd en heeft in overleg met haar directe collega's besloten dat bij een volgend bezoek iemand anders (verzoekster; N.o.) te woord zal staan. Hierover is een aantekening in het dossier gemaakt.

Ons inziens heeft klaagster zowel antwoord gekregen op haar vragen alsook dat haar lopende aanvragen in het kader van de vangnetregeling worden afgehandeld. Verder is - op initiatief van mevrouw X - een voorziening getroffen om klaagster ook bij een eventuele volgende aanvraag te woord te staan. Derhalve zijn wij dan ook van mening van (verzoekster; N.o.) niet onheus is bejegend..."

3. De verklaring van de betrokken medewerkster X van de gemeente luidt als volgt:

"...(Verzoekster; N.o.) meldde zich bij de balie met de vraag of ze een medewerker van de afdeling huursubsidie kon spreken. De mevrouw achter de balie had aan (verzoekster; N.o.) duidelijk gemaakt dat het niet mogelijk was om een gesprek aan te gaan zonder een afspraak.

(Verzoekster; N.o.) werd kwaad en de baliemedewerkster besloot toch om naar de afdeling te bellen. Ik (...) nam de telefoon aan en de baliemedewerkster vertelde mij dat er een boze mevrouw bij haar stond met de vraag of ze met iemand van de afdeling kon spreken en dat ze geen afspraak had. Ik vertelde aan de baliemedewerkster dat het wel goed was en dat ik (verzoekster; N.o.) wel te woord wilde staan.

Enkele momenten later was (verzoekster; N.o.) gearriveerd en ik liet haar binnen, ik zag meteen dat mevrouw zeer geïrriteerd was. Ik vroeg aan (verzoekster; N.o.) of ik haar ergens mee kon helpen. Ik kon begrijpen dat mevrouw geïrriteerd was vanwege de tegenwerking dat ze kreeg en ik probeerde haar te kalmeren. Ze vertelde dat ze wilde weten waarom ze niet in aanmerking kon komen voor huursubsidie. Ik legde (verzoekster; N.o.) uit dat ze niet in aanmerking kon komen voor huursubsidie omdat haar inkomen in het jaar 2000 boven de inkomensgrens was, om het haar wat duidelijker te maken pakte ik de norm huur tabellen en liet dat aan haar zien.

Toen begon (verzoekster; N.o.) een verhaal te vertellen dat ze veel Turkse en Marokkaanse mensen in haar buurt kende die werkten en gewoon huursubsidie ontvingen. Ik vertelde aan (verzoekster; N.o.) dat als die mensen in haar buurt huursubsidie hebben, het komt omdat hun inkomens dat toelaat. (Verzoekster; N.o.) vertelde nog dat ze veel mensen kende die zwart werken en toch subsidie ontvangen. Ik vertelde toen aan (verzoekster; N.o.) dat ik niets weet over de mensen in haar buurt en dat ik daar niets over kon zeggen, maar als ze het zeker wist dan kon (verzoekster; N.o.) een brief schrijven naar de gemeentelijke sociale recherche. Ik legde (verzoekster; N.o.) uit dat de sociale recherche dan een onderzoek kon instellen.

(Verzoekster; N.o.) vertelde dat ze heel haar leven hard gewerkt heeft, ze maakte een opmerking dat er buitenlanders naar Nederland komen en alles voor elkaar krijgen. (Verzoekster; N.o.) vertelde me dat bij de volgende keer ze een hoofddoek zou dragen en dat mevrouw dan wel alles voor elkaar zou krijgen. Mijn reactie op die opmerking was als

volgt, mocht er een mevrouw met een hoofddoek langskomen en mevrouw had geen recht op huursubsidie, dan kreeg ook niet de mevrouw met hoofddoek huursubsidie.

Ik vertelde aan (verzoekster; N.o.) dat ik het niet leuk vond dat ze de statement maakte over buitenlanders want ik ben ook van een andere afkomst, daarop antwoordde (verzoekster; N.o.): Maar jij hebt een Nederlands paspoort. Mijn reactie daarop was dat heel veel buitenlanders gewoon een Nederlands paspoort hebben.

Vervolgens vertelde (verzoekster; N.o.) dat ze in grote financiële moeilijkheden verkeerde omdat mevrouw haar bedrag van de vangnet regeling achteraf ontvangt. Mevrouw vroeg aan mij of het mogelijk kon zijn om het bedrag per kas op te halen. Ik vertelde aan (verzoekster; N.o.) dat ik eerst in het systeem moest kijken of het mogelijk was. In het systeem zag ik dat de betaling al de deur uit was en dat betaling per kas geen optie was, dat vertelde ik ook aan (verzoekster; N.o.).

(Verzoekster; N.o.) stond op en vertelde dat ze een brief zal sturen aan de wethouder daarop vertelde ik aan (verzoekster; N.o.) dat ze ook de opmerkingen over de buitenlanders in haar brief moest noteren. Toen liep mevrouw de deur uit.

Ook heeft mevrouw in haar brief vermeld dat ik haar heb aangesproken met je en jij. Ik ben zo opgevoed dat ik respect toon voor andere mensen dat ik mensen niet mag tutoyeren. Ik heb een goede beroepshouding, en dat wat mevrouw beweert zou ik nooit hebben gedaan...”

4. De naar aanleiding van het gesprek tussen verzoekster en de medewerkster X opgemaakte aantekening, die in verzoeksters dossier werd gevoegd, luidt als volgt:

“...Mw. heeft bij intake gesprek (de medewerkster X; N.o.) heel discriminerend toegesproken!

Mw. zal in het vervolg NIET meer door (medewerkster X; N.o.) worden geholpen!

Mw. bij haar volgende gesprek hierop aanspreken en melden dat wij, als zij haar excuses niet aanbiedt, wij haar niet meer persoonlijk maar alleen nog schriftelijk te woord zullen staan...

5. Het college van burgemeester en wethouders bevestigde bij brief van 7 maart 2002 als volgt dat het de reactie van medewerkster Y bij brief van 3 januari 2002 onderschrijft en formeel tot de zijne heeft gemaakt:

“...Bij brief van 5 februari jl. heeft u ons gevraagd om bevestiging van het standpunt dat mevrouw Y. heeft ingenomen bij de behandeling van de klacht van (verzoekster; N.o.) bij u bekend onder bovenstaand nummer.

Bij de eerste onderzoeken die U heeft ingesteld naar klachten over aangelegenheden bij de gemeente Amersfoort hebben wij gemeend vragen die door U worden gesteld te laten beantwoorden door de direct bij de aangelegenheid betrokken medewerkers en leidinggevend. Dezen zijn immers eerder bij de aangelegenheid betrokken geweest en zijn daarom bij uitstek aangewezen om vragen omtrent de gevolgde procedure en vragen van feitelijke aard beantwoorden. Wij zijn van mening dat het beantwoorden van vragen door de betrokken medewerkers niet op gespannen voet staat met de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb. Wel meldt artikel 18 van de Wet No dat het bestuursorgaan in de gelegenheid wordt gesteld hun standpunt toe te lichten. In uw brief van 19 november 2001 geeft u aan dat wij toen in de gelegenheid zijn gesteld die toelichting te geven. Strikt genomen hadden wij zelf die toelichting moeten geven of die namens ons laten geven. Daarom zullen wij in het vervolg uw vragen zelf of, door middel van een mandaat, door de betrokken sectordirecteuren laten beantwoorden.

Ten aanzien van de beantwoording van de vragen, zoals die u bij brief van 3 januari 2002 is toegezonden delen wij u mee dat wij deze beantwoording onderschrijven en tot de onze maken.

Daarbij stellen wij vast dat de klacht blijkbaar de bejegening en de (wijze van) beëindiging van het gesprek tot onderwerp heeft.

Ten aanzien van de bejegening heeft mevrouw X duidelijk gemaakt dat zij klanten aan de balie nimmer tutoyeert.

Ten aanzien van de beweerde mededeling dat (verzoekster; N.o.) gewoon op haar beurt zou moeten wachten wordt dit gelogenstraft door de omstandigheid dat zij, in weerwil van de vaste gedragslijn dat er eerst een afspraak moet worden gemaakt, direct te woord is gestaan. Voor het overige is de beweerde uitlating dat (verzoekster; N.o.) op haar beurt moet wachten in die zin correct dat er geen directe voorziening voor haar kon worden getroffen, aangezien er op dat moment reeds giraal een betaling was gedaan, maar deze nog niet door (verzoekster; N.o.) was ontvangen.

Klager en de behandelende medewerkster, mevrouw X, verschillen van mening over wie van beiden het initiatief voor de beëindiging van het gesprek heeft genomen. Gelet op de persoon en op de gedetailleerdheid van de verklaring van mevrouw X hebben wij geen reden om aan de juistheid daarvan te twijfelen.

Wij zijn concluderend, van mening dat er geen sprake is van onbehoorlijk gedrag dat aan ons college is toe te rekenen..."

D. reactie verzoekster

1. Verzoekster verstrekke bij brief van 23 maart 2002 het navolgende commentaar op de reactie van de gemeente:

“...Zij blijven doordrammen dat ik geen afspraak had gemaakt voor een gesprek op 4 juli 2001 terwijl ik wel degelijk weet hoe te handelen in een zaak die niet zo even telefonisch afgehandeld kan worden omdat ik in juni 2001 alleen had geïnformeerd, telefonisch, of ik de maand juni nog zou krijgen i.v.m. de aanstaande huurverhoging van 1 juli 2001. Ik heb daarover 3x gebeld en even zoveel andere antwoorden gekregen. Het laatste was dat ik naar de bouwvereniging moest om daar huursubsidie aan te vragen. Ik wist al dat dat ook een fout antwoord was, omdat je één jaar via de vangnetregeling subsidie moet hebben gehad, n.l. van juli tot juli het jaar daarop. Bij de bouwvereniging ben ik meteen terugverwezen naar de gemeente waar ik dus een afspraak heb gemaakt voor 4 juli 2001 om 10.30 uur. Hoe ze bij de gemeente zoiets kunnen verzinnen als was ik kwaad en zou ik agressief zijn overgekomen door meteen te woord gesteld willen worden met iemand, is klinkklare onzin. ik ben in mijn hele leven nog nooit agressief geweest, juist het tegenovergestelde door te wachten en af te wachten en dat bracht veel mensen in grote verwarring, juist omdat ik zo kalm kon blijven in alle omstandigheden.

Als ik op 4 juli 2001 of er een oplossing gevonden kan worden op mijn financiële problemen i.v.m. de achteraf betaling van de subsidie en krijg dan alleen het antwoord dat je op je beurt moet wachten dan vraag je je af: heb ik iets verkeerd gevraagd?

Als ze had gezegd dat ze het dossier er bij zou pakken of ik kijk in de computer was het voor mij heel logisch geweest. Wat (medewerkster X van de gemeente; N.o.) schreef geeft al aan dat ze niet verder keek er maar wat op los fantaseerde (zie Bevindingen onder **A. 3**; N.o.) Het irriteerde mij vooral omdat in het kamertje ernaast hard gelachen werd en uitbundig koffie gedronken.

Dat ik terug zou komen met een hoofddoek om en me van de domme zou houden, schoot haar in het verkeerde keelgat.

Maar haar opmerking die morgen na mijn vraag over een eventuele oplossing viel bij mij in het verkeerde keelgat, n.l. dat zij f 23,- teveel verdiende om voor huursubsidie in aanmerking te komen.

Ook het verhaal over Turken en Marokkanen bij mij in de buurt is pure fantasie. Ik ken veel allochtonen die over de schreef zijn gegaan maar dat naar buiten brengen daar kan niemand mij van betichten, daar ik voor mijn werk, tot september 2000, een eed heb afgelegd en die heb ik nooit geschonden en nu nog niet.

De opmerking van (medewerkster X; N.o.) over het uitbetalen per kas slaat ook nergens op. Nooit gevraagd.

De kwestie over die hoorzitting qua tijd is ook zo goed geformuleerd door (medewerkster Y; N.o.). Als je vrijdagmiddag wordt opgebeld door haar secretaresse, dat de hoorzitting zou plaatsvinden op maandag 1 oktober 2001 tussen 15.00 en 16.00 uur o.a. met

(medewerkster Y; N.o.) prima.

Ik stond bij mijn huis om even voor 15.00 uur te wachten, met meerdere personen trouwens, op de bus, en hij komt niet, dan is de daarop volgende bus pas om 15.28 uur. En als je dan op het stadhuis komt om even over half 4 en wordt opgewacht door een opgelaten (medewerkster Y; N.o.) die kwaad op haar horloge kijkt en zegt dat ze maar even tijd heeft, dan doe ik mijn mond niet meer open, want uit ervaring weet ik dat soort personen alles proberen uit te spelen om tegen je te kunnen gebruiken.

Dat zij daarover nu haar frustraties spuit is toch wel kenmerkend, voor dat type mensen.

De arrogantie en laagdunkende blik bij de trap sprak boekdelen en dat ken ik maar al te goed.

Veel later, n.l. op 3 oktober 2001, had ik een gesprek over de financiële problemen o.a. met mw. (...) en zij had het binnen 3 uur zo geregeld dat zij alles had geregeld met de bouwvereniging en ik niet meer zo problematisch met mijn financiën zou komen te zitten.

Het kan wel, als er maar een wil is op welke manier dan ook...”

2. Daarnaast gevraagd deelde verzoekster op 2 april 2002 nog mee dat zij zich niet kon herinneren met welke medewerker van de gemeente zij telefonisch contact heeft gehad om een afspraak te maken noch met welke medewerker van de gemeente vervolgens een afspraak voor haar is gemaakt.

E. reactie mevrouw y

1. De medewerkster Y. van de gemeente gaf bij brief van 2 mei 2002 nog de volgende reactie op het commentaar van verzoekster:

“...Met het oog op de klachtafhandeling willen wij het volgende opmerken. (Verzoekster; N.o.) stelt pas vrijdagmiddag 28 september 2001 te zijn uitgenodigd voor de hoorzitting op 1 oktober 2001. Uit een aantekening in de elektronische agenda van (medewerkster Y; N.o.) valt af te leiden dat dit reeds woensdag 26 september is gebeurd.

Uit de brief van (verzoekster; N.o.) blijkt overigens eens te meer een opmerkelijk tijdsbesef. Ze beschrijft eerst haar beleving van de hoorzitting op 1 oktober 2001 waarna ze stelt “veel later, n.l. op 3 oktober 2001” een gesprek heeft gehad voor een nieuwe vangnetaanvraag.

Voor wat betreft de lezing van het gesprek van (verzoekster; N.o.) hebben wij geen nieuwe feiten toe te voegen.

Tot slot merken wij tot onze spijt op dat het onmogelijk is om een uitdraai te verkrijgen waaruit blijkt wanneer de aantekening naar aanleiding van het incident in het dossier van (verzoekster; N.o.) is gemaakt. Zoals reeds in onze brieven d.d. 9 oktober 2001 en 3

januari 2002 te lezen valt kan de aantekening niet eerder zijn gemaakt dan eind augustus 2001...”

2. Daarnaast gevraagd liet medewerkster Y van de gemeente op 29 mei 2002 nog weten dat het initiatief tot beëindiging van het gesprek bij medewerkster X heeft gelegen, nadat zij op een gegeven moment had vastgesteld dat het geen zin had om verder te praten met verzoekster, en dat de afloop van het gesprek overigens was verlopen zoals aangegeven in de verklaring van medewerkster X.

Achtergrond