



RAPPORT

Verzoeker

De heer X te Almelo.
De klacht betreft de gemeente Almelo.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 6 januari 2020.

Wat ging aan de klacht vooraf?

Verzoeker en zijn vrouw hebben bij de gemeente Almelo een paspoort voor hun baby aangevraagd. Tijdens het eerste bezoek bij de gemeente van verzoeker, zijn vrouw en de baby, ontbrak een pasfoto van het kind. Toen verzoeker een dag later met zijn vrouw een pasfoto kwam brengen, bleek dat ook de baby aanwezig moest zijn voor vergelijk met de foto. De derde dag was dit in orde, maar constateerde de ambtenaar dat de handtekening van mevrouw op de toestemmingsverklaring en de handtekening op haar verblijfsvergunning niet identiek leken.

Verzoeker is op dat moment boos en emotioneel geworden waardoor de behandelend medewerker zich bedreigd en geïntimideerd voelde. De aanvraag is afgehandeld door een andere medewerker. Verzoeker heeft vervolgens een klacht ingediend over de wijze waarop hij is behandeld. Deze klacht kruiste een brief van de gemeente waarin verzoeker werd uitgenodigd voor een ordegesprek en waarin hem werd meegedeeld dat de dienstverlening van de gemeente werd opgeschort tot dat gesprek had plaatsgevonden.

Klacht

1. Verzoeker voelt zich gediscrimineerd en vindt dat hij niet hetzelfde behandeld is als andere mensen.
2. Verzoeker vindt dat er onvoldoende naar hem is geluisterd, vooral door de heer A, de leidinggevende van de behandelend medewerker.
3. Verzoeker vindt het onterecht dat de dienstverlening na het incident zonder voorafgaand gesprek is opgeschort.
4. De afhandeling van de klacht heeft te lang geduurd omdat de gemeente de dienstverlening had opgeschort. Klager is van mening dat de opschorting van de dienstverlening en de klachtafhandeling separaat behandeld hadden moeten worden.

Hoe heeft de gemeente de klacht afgedaan?

De gemeente is in haar klachtafhandelingsbrief puntsgewijs ingegaan op de verschillende onderwerpen die in de klacht en tijdens de gesprekken met verzoeker aan de orde zijn geweest. Samengevat geeft de gemeente aan 100% achter het besluit te staan de dienstverlening op te schorten. Ze erkent dat de communicatie hierover niet helemaal duidelijk is verlopen en biedt hiervoor haar excuses aan. Ze heeft hiervan geleerd en een aantal zaken aangepast dat in de toekomst anders gedaan zal worden.

Onderzoek OO

De OO heeft op 9 juni 2020 een gesprek gehad met zowel verzoeker als de gemeente. Tijdens dit gesprek hebben beide partijen hun visie op de klacht gegeven en heeft de OO aanvullende vragen gesteld. Vervolgens is een verslag van bevindingen opgesteld. De gemeente heeft ingestemd met dit verslag. Verzoeker heeft een reactie op het verslag van bevindingen gestuurd waarin hij nogmaals zijn situatie uitlegt. Deze reactie is, evenals het verslag van bevindingen, als bijlage toegevoegd.

Wat vindt de OO van de klacht?

De OO heeft niet geconstateerd dat verzoeker en zijn vrouw anders behandeld zijn dan andere burgers of dat er sprake was van discriminatie. De aanvraag van een paspoort van een kind moet aan een aantal voorwaarden voldoen, die voor iedere burger gelden. Als beide ouders aan het loket verschijnen, dienen zij zich beiden te legitimeren en een handtekening te zetten. Als er een verschil is tussen de handtekening op de legitimatie en de handtekening die ter plekke gezet wordt, kan de OO zich voorstellen dat gevraagd wordt naar een ander legitimatiebewijs, ter verifiëring van de handtekening.

In de situatie van verzoeker was het vervelend dat hij drie keer naar het gemeentehuis moest vanwege diverse factoren, maar dat is de gemeente niet aan te rekenen. De voorwaarden om een paspoort aan te kunnen vragen zijn duidelijk op de website van de gemeente te vinden.

De OO heeft geen aanwijzingen dat de heer A partijdig is geweest en onvoldoende naar verzoeker heeft geluisterd. Er zijn diverse gesprekken geweest en uit de gespreksverslagen blijkt dat verzoeker voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn kant van het verhaal te vertellen. De gemeente heeft daar waar zij vond dat verzoeker gelijk had haar excuses aangeboden. De gemeente erkent bijvoorbeeld dat de communicatie over het opschorten van de dienstverlening niet duidelijk genoeg is verlopen.

Wat betreft het opschorten van de dienstverlening aan verzoeker, kan de OO niet vaststellen of er daadwerkelijk agressieve of intimiderende taal is geuit. De verklaringen daarover spreken elkaar namelijk tegen.

Bij onderzoek naar deze klacht is de OO nagegaan op welke feiten de gemeente zich heeft gebaseerd bij het besluit tot opschorting van de dienstverlening en of deze feiten redelijkerwijs konden leiden tot de opschorting.

De gemeente heeft geen (orde)gesprek gevoerd voorafgaand aan het opschorten van de dienstverlening. Tijdens het gesprek met de OO heeft de gemeente gezegd dat voor deze werkwijze kiest om te voorkomen dat mensen niet naar een ordegesprek komen. Pas na het ondertekenen van een verklaring dat betrokkene zich in het vervolg van agressief gedrag tegen gemeentelijke medewerkers zal onthouden, wordt de dienstverlening hervat. Deze werkwijze is in lijn met het door de gemeente gehanteerde agressieprotocol. Dit agressieprotocol betreft een intern document.

Overigens vindt de OO het belangrijk dat de overheid zo veel mogelijk transparant is in wat zij doet, onder andere door ook interne regels, die extern effect hebben, te publiceren.

De OO hanteert bij de beoordeling of de gemeente juist gehandeld heeft – in navolging van de Nationale ombudsman – een kader voor het opleggen van agressiemaatregelen gebaseerd op het vereiste van fair play. Dat houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en dat de overheid zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft daarbij een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Dit kader voor het opleggen van agressie maatregelen is als volgt:

1. Voer een (orde)gesprek voorafgaand aan het geven van een maatregel. Zo'n gesprek kan niet alleen bijdragen aan ordeherstel, maar ook aan waarheidsvinding en het constateren van omstandigheden die mogelijk leiden tot matiging van de voorgenomen maatregel.
2. De overheidsinstantie kan direct een maatregel opleggen zonder eerst een gesprek te hebben gevoerd in evidente gevallen, recidive, ernstige gevallen zoals mishandeling en situaties waar politie bij is geweest. Zij dient dan wel in de brief aan te geven op basis van welke gegevens besloten is geen gesprek te hebben.
3. Indien de overheidsinstantie betrokkene intern laat signaleren dient de instantie in de brief aan te geven met elke tekst iemand staat gesignaleerd en voor hoe lang.

Het door de gemeente gehanteerde agressieprotocol is niet in overeenstemming met dit kader.

Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel constateert de OO dat de gemeente de in de Awb gestelde termijnen voor klachtafhandeling heeft overschreden. In de klachtafhandelingsbrief heeft de gemeente verklaard dat een gesprek over de afhandeling van de klacht pas kan plaatsvinden nadat duidelijk is dat dit in veiligheid plaats zal kunnen vinden.

Conclusie

De klacht is deels gegrond en deels ongegrond:

Ongegrond

De OO heeft niet geconstateerd dat er sprake is van discriminatie of dat er onvoldoende naar verzoeker is geluisterd. De klachtonderdelen 1 en 2 zijn daarom ongegrond.

Gegrond

Het niet houden van een gesprek voorafgaand aan het opschorten van de dienstverlening is in strijd met het vereiste van fair play. Klachtonderdeel 3 is daarmee gegrond.


De gemeente heeft de termijn voor klachtafhandeling overschreden. Ook heeft de gemeente niet tijdig een verdagingsbericht gestuurd met opgaaf van reden voor het aanhouden van de klachtbehandeling. Klachtonderdeel 4 is daarmee gegrond.

Aanbeveling

De OO geeft het college van burgemeester en wethouders in overweging

- de inhoud van het agressieprotocol aan te passen aan de kaders die de Nationale ombudsman en de Overijsselse Ombudsman hanteren
- de inhoud van het agressieprotocol te publiceren op de website van de gemeente.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 20 juli 2020.



Leo Bezemer
Vicevoorzitter



Monique Knigge
Onderzoeker