

Oordeel

Verzoeker

De heer A. Y. te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 24 oktober 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat er tegen hem door zijn consulent grievende, c.q. discriminerende opmerkingen zouden zijn gemaakt en vragen zouden zijn gesteld.

Procedure

Op 30 juli 2010 heeft verzoeker bij de gemeente een klacht ingediend.

In een brief van 29 november 2010 heeft de gemeente de klacht afgehandeld met een verwijzing daaronder naar de Overijsselse Ombudsman. Op 8 december 2010 stuurt de heer V. van Art. 1, een brief naar de gemeente waarin hij aangeeft een onderzoek te zullen starten. Hierna volgt op 20 januari 2011 een gesprek waarna de gemeente bij brief van 25 januari 2011 een antwoord schrijft op de gedane discriminatiemelding door Art. 1. Op 8 maart 2011 laat de heer V. van Art. 1 bij brief weten zich niet te kunnen vinden in de gevolgde procedure, waarna de gemeente verzoeker en de heer V. van Art. 1 uitnodigt voor een gesprek op 15 april 2011. Dit gesprek vindt echter door ziekte geen doorgang.

Bij digitale klacht van 24 oktober 2011 wendt verzoeker zich tot de Overijsselse Ombudsman.

De Overijsselse Ombudsman laat bij brief van 24 oktober 2011 weten dat de klacht is ontvangen en dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 31 oktober 2011 worden bij de gemeente de stukken opgevraagd, waarna de Ombudscommissie bij brief van 29 november 2011 laat weten dat ze zich bevoegd acht de klacht in behandeling te nemen en dat er een uitnodiging volgt voor een hoorzitting. Deze uitnodiging volgt bij brief van 14 december 2011. Op 19 januari 2012 is een hoorzitting gehouden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer H. (consulent), de heer T. (teamleider), mevrouw W. (klachtenfunctionaris Afdeling Sociale & Economische Zaken) en van de zijde van de Ombudsman de heer M. Snijder, de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Respecteren van grondrechten; het discriminatieverbod;
- Klachtafhandeling.

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is, uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

1. In maart 2010 dient verzoeker een aanvraag om een bijstandsuitkering in. Met verzoeker is op 18 maart 2010 een gesprek gevoerd over deze aanvraag. Tijdens dit gesprek is ondermeer gevraagd, waarvan verzoeker tot de aanvraag heeft geleefd en naar de inschrijving bij de Kamer van Koophandel. De aanvraag wordt afgewezen omdat verzoeker niet zou hebben voldaan aan de inlichtingenverplichting.
2. Op 30 juli 2010 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Hij geeft op het klachtenformulier aan dat de heer H. tegen hem gezegd zou hebben dat hij hier in Nederland niets te zoeken heeft en dat hij beter naar Turkije kan gaan om te werken. Mevrouw S. zou dezelfde uitlating tegenover verzoeker hebben gedaan.
3. Naar aanleiding van de klacht stuurt de gemeente verzoeker een brief op 4 augustus 2010 waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd en verzoeker wordt uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 augustus 2010.
4. Bij mail van 27 augustus 2010 laat mevrouw W., de klachtfunctionaris, per mail aan de heer H. en mevrouw S. ondermeer weten dat ze een gesprek heeft gevoerd met verzoeker over de klacht. Ze geeft aan dat verzoeker nog erg boos was omdat hij geen uitkering heeft gekregen. Hij vat dit persoonlijk op en heeft het gesprek als treiterij ervaren. Hij eist excuses. Mevrouw W. geeft aan dat ze een oordeel gaat schrijven en dit voor zal leggen aan de heer H. en mevrouw S.
5. Bij brief van 15 november 2010, verzonden op 29 november 2010, stuurt de gemeente aan verzoeker de klachtafhandelingsbrief. Hierin wordt ondermeer het volgende gesteld:
"Uit uw verhaal blijkt dat u zich gegriefd voelt door uitlatingen die zouden zijn gedaan door onze medewerkers. U heeft het gesprek naar aanleiding van uw bijstandsaanvraag als "pure treiterij" ervaren en eist excuses. Onderzoek heeft uitgewezen dat alle betrokken medewerkers hebben geprobeerd u te overtuigen van de noodzaak openheid van zaken te geven over uw woon-en-leefsituatie. Alle pogingen om daarover afspraken te maken zijn in een ruzieachtige sfeer verlopen. Dat kwam de zaak niet ten goede. U werd alleen nog maar bozer en beschuldigde de mensen die uw aanvraag moesten beoordelen. Onze medewerkers zijn er aan gewend gesprekken te voeren waarin spanningen de boventoon voeren. Ondanks dat hebben zij u er niet van kunnen overtuigen dat wij het beste met u voor hadden. U heeft het in elk geval niet als zodanig ervaren. Dat betreuren wij zeer. Uw klacht beschouwen wij als onterecht. Onze medewerkers zijn wellicht niet altijd en op elk moment even toegankelijk geweest maar uw gedrag ten opzichte van hen rechtvaardigde deze houding. (...)"

6. Op 8 december 2010 stuurtde heer V. van Art.1 een brief aan de gemeente waarin ondermeer wordt gesteld dat zij van de gemeente Almelo de taakstellende opdracht hebben gekregen om onderzoek te doen naar meldingen over discriminatie en ongelijke behandeling, die bij hen worden neergelegd door inwoners van de gemeente. Hij geeft aan dat Art. 1 een onafhankelijke stichting is die haar onderzoek gewoontetrouw opstart middels een hoor-wederhoor traject. Het is dan ook in dat kader dat de heer V. van de gemeente vraagt intern te onderzoeken of de volgende opmerkingen zijn gemaakt en hoe dat heeft kunnen gebeuren: "Ik ben sinds 4 jaar zonder werk. Ik heb geen uitkering, want DMO heeft mij verteld dat mijn vader geld genoeg heeft en dat die zijn "huis maar moet opeten". Ik wel 10 keer een aanvraagformulier ingevuld. De laatste keer verwees ik bij sommige vragen naar eerder ingevulde formulieren, resultaat was dat mijn uitkering weer werd afgewezen. Afgelopen augustus had ik een afspraak bij de sociale dienst, met (...). Deze laatste vertelde mij: "Je hebt geen werk, waarom ga je niet terug naar Turkije?." Ook toonde deze meneer H. zich zeer geïnteresseerd in de relatie die ik heb gehad met een vrouw in Turkije. Deze relatie is beëindigd omdat ik haar niet hierheen kon halen wegens te laag inkomen, maar H. vraagt telkens hoe het met mijn relatie is. Door de opmerkingen van de heer H. voel ik mij feitelijk wegens mijn afkomst ongelijk behandeld, (...)"
De gemeente wordt uitgenodigd schriftelijk aan de heer V. een reactie te sturen.
7. Bij brief van 11 januari 2011 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief en nodigt ze verzoeker uit voor een nieuwe hoorzitting op 20 januari 2011.
8. Op 25 januari 2011, verzonden 01 februari 2011, stuurt de gemeente een reactie op de brief van Art. 1. In de brief wordt ondermeer gesteld dat het gesprek van 20 januari 2011 niet zo is verlopen zoals gehoopt. Gesteld wordt dat een redelijk gesprek niet (meer) mogelijk bleek te zijn. Daarom is besloten verzoeker niet opnieuw uit te nodigen. Tot slot wordt aan verzoeker medegedeeld dat uit een gesprek met de medewerker is gebleken dat het onderwerp Turkije wel een rol heeft gespeeld. Gevraagd zou zijn naar het korte verblijf in Turkije en de vraag of verzoeker daar wellicht werkzaamheden had verricht. Ook de vraag over de relatie in Turkije was niet ongebruikelijk in het kader van een Wwb-aanvraag. De gemeente geeft aan het te betreuren dat verzoeker de opmerkingen als discriminerend heeft ervaren, maar geeft ook aan dat ze feitelijk niet gemaakt zijn. Wederom wordt geconcludeerd dat de klacht onterecht is. Onder de klachtafhandelingsbrief staat geen verwijzing naar de Overijsselse Ombudsman.
9. In een brief van 8 maart 2011 geeft de heer V. van Art.1 aan bezwaar te hebben tegen de inhoud van de brief en de gevolgde procedure. Hij geeft aan dat het niet voor niets is dat verzoeker begeleiding heeft gezocht bij deze kwestie. Door alleen verzoeker uit te nodigen voor het gesprek van 20 januari 2011 en pas na afloop de bevindingen mede te delen heeft de gemeente verzoeker de mogelijkheid van gewenste en wettelijke begeleiding ontnomen. Tot slot geeft de heer V. aan dat het niet aan de klachtencommissie is om een oordeel te vellen over het al dan niet discriminatoire gehalte van de gemaakte opmerking, maar aan de rechter of aan de Commissie Gelijke Behandeling, dan wel de Nationale Ombudsman.
10. Naar aanleiding van deze brief nodigt mevrouw W., de heer V. van Art. 1 samen met verzoeker uit om op 15 april 2011 voor een gesprek te komen. Dit gesprek heeft geen doorgang gevonden om dat de heer V. heeft laten weten door ziekte verhinderd te zijn.
11. Op 24 oktober 2011 dient verzoeker digitaal een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Hij geeft hierin ondermeer aan dat hij ongeveer vier jaar bezig is om een uitkering te krijgen, dat hij aan het lijntje wordt houden en dat hij is gediscrimineerd door een ambtenaar. Deze zou hebben gezegd dat verzoeker moest oprotten naar zijn eigen land, Turkije. Dit terwijl verzoeker hier is geboren. Ook ging de ambtenaar over privé zaken dingen vragen zoals over de relatie met zijn vriendin.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 januari 2012 nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Verzoeker geeft aan dat hij lang gewacht heeft met het indienen van een klacht bij de Overijsselse Ombudsman omdat hij dacht dat hij en de gemeente er nog uit zouden komen. Hij geeft aan dat hij het gevoel heeft dat mevrouw W. niet geloofde wat hij zei en zelf emotioneel werd. Er werd ook veel gepraat over verzoeker. Verzoeker heeft het idee dat iedereen weet wat er speelt. Hij is ook nog bij Art. 1 geweest. Er was een afspraak met de gemeente en Art.1, maar deze afspraak is afgezegd. Verzoeker is ook met een cameraman bij de gemeente geweest. Het ging hierbij niet alleen om hem, maar ook over anderen. Op de vraag of verzoeker begrepen heeft wat in de klachtafhandelingsbrief wordt bedoeld met de opmerking dat medewerkers wellicht niet altijd goed benaderbaar waren geeft verzoeker aan dat hij eerst een klachtafhandelingsbrief ontving dat niet was ondertekend en dat het hem de opmerking niet helemaal duidelijk was. Collega's van mevrouw W. en de heer H. gaven aan dat de heer H. zo iets nooit zou zeggen. Iedereen bemoeide zich er mee. Als verzoeker met zijn vader aan de balie kwam, werd er door de receptie meteen gebeld dat hij er weer was. Dit alles omdat verzoeker één keer heeft geschreeuwd. Verzoeker heeft al vier jaar geen vaste uitkering. Hij is al vier jaar aan het proberen om de uitkering te krijgen. De heer H. komt hier ineens tussendoor en heeft aan heel veel mensen verteld dat verzoeker een eigen zaak wil gaan beginnen. Er is door een mevrouw gebeld met het hoofdkantoor van New York Pizza om na te vragen of hij inderdaad een zaak wilde beginnen. Hierdoor is het verpest. De winkel was al helemaal klaar. De heer H. ziet het pand, ziet een kassa, heeft foto's gemaakt en nu weet heel Almelo dat verzoeker een winkel wil gaan beginnen. Vervolgens komt verzoeker met de gemeente in gesprek, maar wordt hij behandeld alsof hij iemand heeft vermoord. Op een gegeven moment kwamen medewerkers van de gemeente aan de deur bij de vader van verzoeker toen hij in Turkije was, terwijl ze wisten dat hij in Turkije was. Verzoeker is door zijn vader naar een hotel in Turkije gestuurd omdat hij helemaal op was. Zijn vader heeft van zijn laatste geld een ticket voor verzoeker gekocht om hem naar Turkije te sturen. Toen verzoeker weer terug was in Nederland heeft de heer H. gevraagd naar zijn vriendin in Turkije. Verzoeker geeft aan na het gesprek met de heer H. naar het politiebureau te zijn gegaan om aangifte te doen. De wijkagent is bij de heer H. geweest, maar daarna zou de agent verzoeker en zijn vader hebben bedreigd. Verzoeker geeft tot slot aan goed geschoold te zijn en verklaart dat de winkel die hij wil beginnen ook van groot belang is voor Almelo.

Gemeente, de heer H. (consulent)

De heer H. geeft aan te bestrijden dat hij heeft gezegd waar hij van wordt beticht. Dat verzoeker terug zou moeten gaan naar Turkije heeft hij niet gezegd zo geeft hij aan. Verzoeker heeft een bijstandsaanvraag gedaan waarbij ook gevraagd is naar zijn verblijf in Turkije en wat voor werk hij daar heeft gehad. Dit hoort bij het onderzoek naar zijn arbeidsverleden. Dit is relevant voor de beoordeling van een bijstandsaanvraag. Dit hoort bij een zorgvuldig onderzoek en dat recht behoudt de heer H. zich dan ook voor. Het bezoek aan de deur heeft ook plaatsgevonden. Dit is echter bij een vorige bijstandsaanvraag geweest. Deze uitkering is inmiddels beëindigd wegens schending van de informatieverplichting. Verzoeker heeft vervolgens gedurende zeven of acht maanden geen nieuwe uitkering aangevraagd. Daarna heeft verzoeker een nieuwe aanvraag ingediend en bleek dat hij kort voor deze aanvraag in Turkije had verbleven, hij bleek daar werkzaam te zijn geweest als animator/tolk. Voor wat betreft de vragen over zijn vriendin is het voor de bijstandsverlening van belang om te weten of verzoeker mogelijk getrouwd is. Desgevraagd geeft de heer H. aan dat de sfeer van het gesprek niet escalerend was, maar dat hij zich kan voorstellen dat verzoeker de vragen als onprettig heeft ervaren. De aangegeven opmerkingen heeft de heer H. echter niet gemaakt, hier zou hij ook geen enkel belang bij hebben. Hij geeft aan zich er goed van bewust te zijn dat hij dit soort

opmerkingen ook niet kan en mag maken.

Gemeente, mevrouw W. (klachtenfunctionaris SEZ)

Desgevraagd geeft mevrouw W. aan dat ze de heer H. ook heeft gehoord, maar apart van verzoeker. Mevrouw W. heeft het verslagje van het horen van verzoeker voorgelegd aan de heer H. met het verzoek daarop te reageren. Desgevraagd geeft ze aan dat van het horen van de heer H. geen verslag is gemaakt. Als de heer Snijder aan mevrouw W. vraagt waarom ze bij de klachtafhandeling niet in is gegaan op de eigenlijke klacht, te weten de vermeende discriminatie, geeft mevrouw W. aan dat het tijdens het gesprek met verzoeker leek op een totaalverhaal. Pas later door middel van de brief van Art. 1 werd mevrouw W. duidelijk dat het ging om de specifieke opmerkingen. Er zijn veel contacten geweest met verzoeker in de loop van de tijd.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Van verzoeker en van de gemeente is geen reactie op het rapport van bevindingen ontvangen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat bij de aanvraag om een uitkering, door medewerkers van de gemeente opmerkingen zijn gemaakt en vragen zijn gesteld die op hem discriminerend en grievend zijn overgekomen.

Respecteren van grondrechten; het discriminatieverbod

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals onder andere het discriminatieverbod.

Verzoeker geeft in de oorspronkelijke klacht aan dat tijdens gesprekken in het kader van zijn aanvraag om een bijstandsuitkering door een aantal mensen, waaronder de heer H. zou zijn gezegd dat hij terug moest gaan naar Turkije om daar te gaan werken. In de klacht die verzoeker bij de Overijsselse Ombudsman indient geeft hij in aanvulling hierop aan dat er tijdens de aanvraag ook vragen zouden zijn gesteld waarvan hij vindt dat het de gemeente niets aangaat. Het gaat hierbij onder andere over vragen over zijn mogelijke relatie in Turkije. Verzoeker heeft de opmerking over Turkije en de vragen over zijn mogelijke relatie als grievend en discriminerend ervaren.

De heer H. van de gemeente geeft aan dat in het kader van een onderzoek naar het recht op bijstand bepaalde vragen gesteld mogen en moeten worden. Deze zijn nodig om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor een uitkering. Hieronder vallen ook de vragen naar wat voor werkzaamheden verzoeker in Turkije heeft gedaan gedurende de periode dat hij daar verbleef en ook de vraag of er sprake is van bijvoorbeeld een duurzame relatie. De heer H. geeft aan geen grievende, c.q. beledigende opmerkingen gemaakt te hebben. Hij geeft aan zich er zeer bewust van te zijn dat hij die opmerkingen ook niet zou kunnen maken.

De regelgeving voor de beoordeling van recht op een bijstandsuitkering brengt met zich dat bepaalde

vragen over de privé situatie gesteld moeten worden. Voorstelbaar is dat sommige vragen, hoe terecht ook, voor een betrokkene vervelend kunnen zijn omdat het persoonlijke vragen zijn.

Grievende, c.q. discriminerende opmerkingen en vragen zijn echter niet toegestaan. Nu er sprake is van verschillende verklaringen van verzoeker en van de heer H., is het, mede gelet op het tijdsverloop, niet meer mogelijk na te gaan of de opmerkingen, zoals door verzoeker zijn aangegeven, zijn gemaakt.

Klachtafhandeling

Van het horen van verzoeker maakte de gemeente een verslag, maar niet van het horen van de heer H.. Volgens artikel 9:10, lid 1 en lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht worden klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt. De wenselijkheid van zo'n verslag, waarin de bevindingen zijn neergelegd, is ook belangrijk voor mogelijke vervolgprocedures, zoals in dit geval. Op dit onderdeel is de klachtafhandeling van de gemeente onzorgvuldig.

Met betrekking tot de inhoud van de klachtafhandelingsbrief van 15 november 2010, verzonden 29 november 2010 wordt opgemerkt dat op de eigenlijke klacht, te weten een melding van discriminatie, niet wordt ingegaan. Het volgende wordt, hierover in de klachtafhandelingsbrief gesteld:

"(...) Uit uw verhaal blijkt dat u zich gegriefd voelt door uitlatingen die zouden zijn gedaan door onze medewerkers. U heeft het gesprek naar aanleiding van uw bijstandsaanvraag als "pure treiterij" ervaren en eist excuses. Onderzoek heeft uitgewezen dat alle betrokken medewerkers hebben geprobeerd u te overtuigen van de noodzaak openheid van zaken te geven over uw woon-en-leefsituatie. Alle pogingen om daarover afspraken te maken zijn in een ruzieachtige sfeer verlopen. Dat kwam de zaak niet ten goede. (...)"

In de melding van de klacht door verzoeker, op 30 juli 2010 geeft verzoeker heel kort en bondig aan wat zijn klacht is. Hij stelt in het klachtenformulier:

"Meneer J.R. heeft gezegd dat ik hier in Nederland niets te zoeken heb en beter naar Turkije moet gaan werken. Idem dito voor mevrouw M.S."

Daarmee wordt niet ingegaan op de klacht van verzoeker, te weten dat er sprake zou zijn geweest van de in de klacht genoemde opmerkingen. Er wordt in de klachtafhandelingsbrief niet aangegeven of deze opmerkingen wel of niet zijn gemaakt. Pas in de brief van 25 januari 2011, verzonden 01 februari 2011 wordt, naar aanleiding van de brief van Art. 1, verder ingegaan op de klacht over discriminerende opmerkingen die zouden zijn gemaakt.

Na de klachtafhandelingsbrief van 15 november 2010 verstuurt de heer V. van Art.1. een brief aan de gemeente waarin aangegeven wordt dat verzoeker zich bij hem heeft gemeld met een klacht over discriminatie. De heer V. verzoekt in de brief om intern te onderzoeken of de opmerkingen, zoals in de brief aangegeven, zijn gemaakt en hoe dat heeft kunnen gebeuren. Vervolgens vraagt de heer V. de informatie schriftelijk aan hem mede te delen zodat vervolgens kan worden afgewogen of verzoeker begeleidt zal worden. Naar aanleiding van deze brief nodigt de klachtenfunctionaris verzoeker uit voor een gesprek. De gemachtigde, de heer V. van Art.1 wordt niet uitgenodigd en het gevraagde onderzoek wordt in dat stadium niet gedaan en de gevraagde informatie wordt niet aan de heer V., van Art.1. toegestuurd. De heer V. ontvangt alleen op 25 januari 2011 een afschrift van het antwoord aan klager. Het is onzorgvuldig dat geen gevolg werd gegeven aan het verzoek van de heer V om als gemachtigde te worden uitgenodigd bij het gesprek.

Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

- I. Respecteren van grondrechten; het discriminatieverbod: geen oordeel.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

- II. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 5 maart 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans