



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Gemeente Beverwijk wacht terecht procedure bij antidiscriminatievoorziening af**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Beverwijk ongegrond.

Datum 27 juli 2021

Publicatienummer 2021/095

## Wat is de klacht?

Verzoeker voelt zich etnisch geprofileerd door een buitengewoon opsporingsambtenaar van de gemeente Beverwijk. Hij klaagt er over dat die gemeente zijn klacht hierover niet inhoudelijk behandelt.

## Wat is de achtergrond van de klacht?

Verzoeker wordt op 4 mei 2020 beboet door een buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna: boa) van de gemeente Beverwijk. Op dat moment zijn namelijk bijzondere coronamaatregelen van kracht. Deze maatregelen verbieden burgers minder dan anderhalve meter afstand te houden van elkaar en met te grote groepen bij elkaar te komen. Verzoeker is het niet eens met deze boete. Hij stelt daarom verzet in bij de Officier van Justitie. Volgens hem zat hij met maar met twee mensen bij elkaar en zaten ze bovendien anderhalve meter van elkaar af. Daarnaast is verzoeker het niet eens met de manier waarop hij de boete heeft gehad.

Verzoeker, een witte Nederlander, vindt namelijk dat hij etnisch is geprofileerd. De boa in kwestie, volgens verzoeker een Turkse Nederlander, zou namelijk net voordat verzoeker zijn boete had gegeven een andere man in het Turks hebben gewaarschuwd dat hij boetes zou gaan uitdelen. Die andere man heeft daarop het hazenpad gekozen. Verzoeker heeft daarom het gevoel dat hij onrechtvaardig is behandeld vanwege zijn etnische achtergrond. Volgens hem kreeg de Turkse Nederlander een waarschuwing terwijl hij een boete kreeg.

Om zijn ongenoegen te uiten stuurt hij op 11 mei 2020 een brief aan de teamleider handhaving van de gemeente Beverwijk. In deze brief omschrijft hij zijn ervaring met de boa in kwestie. Hij geeft aan zich etnisch geprofileerd te voelen en naar het Bureau Discriminatiezaken Kennemerland, de lokale antidiscriminatievoorziening (hierna: adv), te willen stappen. Een adv is een onafhankelijke organisatie die burgers bijstaat bij klachten over discriminatie. Dat doen zij door middel van voorlichting, onderzoek en bemiddeling en juridische bijstand. In veel gevallen houdt een adv een intakegesprek dat kan leiden tot verdere acties. Ook kan de beklagde instantie (of bedrijf) benaderd worden om haar kant van het verhaal te doen. Voorbeelden van verdere acties is hulp bij het indienen van een klacht tegen een overheidsinstantie, aangifte bij de politie of een procedure bij het College van de Rechten van de Mens of de Nationale ombudsman.

Ook geeft verzoeker aan vol vertrouwen zijn boete te gaan aanvechten bij de Officier van Justitie

## Welke reactie komt er op de brief van 11 mei 2020?

Op 2 juni 2020 krijgt verzoeker een procedureel antwoord op zijn brief. De gemeente geeft een samenvatting van de ontvangen brief en laat het volgende weten:

*Onze inhoudelijke reactie op de door u gestelde ethische profilering zullen wij geven zodra wij hiervoor de uitnodiging van het bureau Discriminatie voor de hoor en wederhoor procedure ontvangen.*

Als laatste laat de gemeente weten dat zij het niet eens is met de toon van de berichten die verzoeker achterlaat op de Facebook-pagina van de gemeente.

## Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Omdat verzoeker vindt dat hij geen inhoudelijke reactie krijgt van de gemeente Beverwijk, neemt hij contact op met de Nationale ombudsman. Op 24 juli 2020 verzoekt de Nationale ombudsman de gemeente Beverwijk per e-mail om de klacht alsnog te behandelen. De originele klacht wordt als bijlage meegestuurd.

Geachte mevrouw [..],

De heer [...] heeft op 13 juli 2020 een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend over de gemeente Beverwijk. Verzoeker heeft op 11 mei 2020 een klacht bij de gemeente ingediend over een buitengewoon opsporingsambtenaar. Verzoeker heeft in een telefoongesprek laten weten dat de gemeente zijn brief van 11 mei 2020 niet als een klacht heeft behandeld maar als een gewone brief behandeld.

Ik stuur u hierbij de klacht van verzoeker met de vraag de klacht, indien deze nog niet als klacht is behandeld, volgens de klachtenprocedure te behandelen. Graag verneem ik van u.

Mocht u vragen hebben, kunt u mij bellen via [...].

Met vriendelijke groet,

[...]

klachtbehandelaar

## Hoe verloopt de klachtbehandeling door de gemeente?

Na een aantal herinneringen van de Nationale ombudsman richting de gemeente, krijgt verzoeker een brief, gedateerd op 17 september 2020. In deze brief geeft de gemeente aan dat ze de brief van verzoeker van 11 mei 2020 niet hebben opgevat als klacht, maar als aankondiging dat hij zijn boete zou gaan aanvechten en dat hij de gang van zaken zou gaan melden bij Bureau Discriminatiezaken. De gemeente geeft aan dat ze wel degelijk hebben gereageerd op zijn brief en wel met de brief van 2 juni 2020. In de brief geeft de gemeente aan dat ze de procedure van het Bureau Discriminatiezaken zou afwachten. Daarnaast spreekt ze haar afkeuring uit over de manier waarop verzoeker zich heeft geuit op Facebook.

Concluderend zegt de gemeente dat zij de brief niet als klacht heeft behandeld omdat verzoeker zelf herhaaldelijk heeft gezegd juist naar het Bureau Discriminatiezaken te zullen stappen. Om die reden wordt ook na tussenkomst door de Nationale ombudsman geen inhoudelijke reactie gegeven op de oorspronkelijke klacht van verzoeker.

Tenslotte wordt in de brief uitgelegd hoe verzoeker klachten moet indienen bij het Bureau Discriminatiezaken en hoe hij een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: awb-klacht) indient bij de gemeente via de website:

*Voor zover u bedoeld heeft te vragen hoe een dergelijke melding ingediend moet worden het volgende. Op de website [bdkennemerland.nl](http://bdkennemerland.nl) kunt u bovenaan klikken op klachtbehandeling. Hier staat op welke manier u zich kan wenden tot het bureau discriminatie. Daar staat ook uitgelegd hoe de procedure eruit zal zien.*

*Het is ons opgevallen dat het onderwerp van uw brief aan de nationale ombudsman luidt "niet reageren op klacht". Wij hebben uw brieven niet als klacht opgevat, omdat de inhoud van uw brieven ons daar geen aanleiding toe gaf. Mocht u van mening zijn dat naast het melden bij het bureau discriminatie ook een klacht behandeld moet worden, dan verzoeken wij u dit duidelijk aan te geven. U kunt hiervoor bijvoorbeeld*

*gebruik maken van het formulier op de gemeentelijke website. Geeft u hierin dan duidelijk aan dat het om een klacht gaat en wat de klacht precies inhoud.*

Omdat een inhoudelijke reactie op zijn oorspronkelijke brief ontbreekt, neemt verzoeker opnieuw contact op met de Nationale ombudsman. Hij geeft aan dat de gemeente Beverwijk nooit persoonlijk contact met hem heeft opgenomen.

## **Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?**

Dit onderzoek heeft zich gericht op de klachtbehandeling als zodanig. In de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling<sup>1</sup> beschrijft de Nationale ombudsman wat hij verwacht van overheidsinstanties op dit gebied. De ombudsman heeft onderzocht hoe het contact tussen de burger en de gemeente is verlopen, zowel in de fase van het verkennen van de klacht als tijdens het onderzoek naar de klacht door de gemeente.

In het kader van dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman twee vragen gesteld aan de gemeente:

1. Heeft u persoonlijk contact opgenomen met verzoeker? Zo ja, waar bestond dit contact uit? Zo nee, waarom niet?
2. Zou u, achteraf gezien, de klachtenprocedure op een andere manier vormgeven? Zo ja, wat had u anders gedaan? Zo nee, waarom niet?

## **Hoe reageerde de gemeente?**

De gemeente antwoordt op de eerste vraag dat er op twee momenten telefonisch contact is geweest tussen de gemeente en verzoeker. Voordat verzoeker zijn brief van 11 mei aan de gemeente stuurde, heeft een senior medewerker handhaving boa telefonisch gereageerd op een terugbelverzoek. De aard en inhoud van dit telefoongesprek licht de gemeente niet toe. Daarnaast heeft verzoeker na ontvangst van de brief van 17 september telefonisch contact gezocht met de klachtcoördinator van de gemeente. Hij wilde dat de gemeente deze brief zou doorzenden naar de Nationale ombudsman. De toon en de inhoud van het gesprek wordt door de betreffende ambtenaar als vervelend ervaren. Verzoeker zou hebben gezegd dat hij net zolang zal doorgaan totdat de boa die de boete heeft uitgeschreven zijn werk niet meer zou kunnen uitoefenen. Ter illustratie stuurt de gemeente screenshots mee van uitingen van verzoeker op Facebook. Te zien is dat verzoeker zich laatdunkend en schofferend uitlaat over boa's, waaronder de boa die de boete heeft uitgeschreven. Ook is er een foto van de desbetreffende boa te zien en vergelijkt verzoeker het gebeurde met de Tweede Wereldoorlog. De gemeente geeft aan dat dergelijke uitingen ertoe leiden dat er een zekere drempel wordt opgeworpen om contact op te nemen. Hierdoor zou schriftelijke communicatie meer voor de hand liggen.

Op de tweede vraag antwoordt de gemeente dat zij de procedure achteraf niet op een andere manier zou hebben vormgegeven. Ze legt uit dat in de brief van verzoeker duidelijk staat dat hij zich tot de adv zal wenden. Daarnaast heeft verzoeker laten weten dat hij bezwaar wil aantekenen tegen de strafrechtelijke boete. De gemeente betoogt dat uit niets blijkt dat verzoeker beoogd heeft een klacht in te dienen, dan wel een reactie van de gemeente wenste te ontvangen.

Daarnaast stelt de gemeente dat verzoeker verschillende mogelijkheden heeft om zijn bedoeling toe te lichten. In de contacten die er zijn geweest heeft verzoeker volgens de gemeente nooit aangegeven dat hij klachtbehandeling door de gemeente wilde. Ook in het telefoongesprek naar aanleiding van die brief heeft

---

<sup>1</sup> Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, 19 maart 2018, rapportnr. 2018/005.

verzoeker niet aangegeven dat hij klachtbehandeling door de gemeente wilde. Er is nog altijd geen formele klacht ingediend bij de gemeente, en de gemeente heeft ook nog niet gehoord van Bureau Discriminatiezaken.

### **Hoe reageerde verzoeker?**

Verzoeker laat in een telefoongesprek met de onderzoeker van de Nationale ombudsman weten dat hij het eens is met het verslag van bevindingen. Als aanvulling geeft hij aan dat zijn strafzaak ondertussen is geseponeerd en dat hij de boete niet hoeft te betalen. Hij geeft ook aan niet alsnog een klacht te hebben ingediend bij Bureau Discriminatiezaken of bij de gemeente. Wel hecht hij nog waarde aan een inhoudelijk oordeel over zijn klacht.

### **Aanvullende vragen aan de gemeente en haar reactie**

In het kader van het onderzoek zijn door de Nationale ombudsman aanvullende vragen gesteld aan de gemeente over de onderlinge verhouding tussen de klachtenprocedure van de Algemene Wet bestuursrecht en de procedure bij Bureau Discriminatiezaken.

Naar aanleiding daarvan heeft gemeente verduidelijkt hoe zij die onderlinge verhouding ziet. De gemeente ziet Bureau Discriminatiezaken als een ondersteunende voorziening. Deze adv ondersteunt een burger wanneer die zich gediscrimineerd voelt. Wanneer de burger zich gediscrimineerd voelt door een overheid, kan dat bijvoorbeeld door deze burger te helpen bij het indienen van een awb-klacht. De gemeente verwijst burgers met discriminatieklachten niet standaard naar de adv. De gemeente ziet de adv dan ook niet als een voorziening die verplicht eerst doorlopen moet worden voordat de awb-klachtenprocedure aan bod zou zijn. Het al dan niet verwijzen naar een adv is niet expliciet opgenomen in lokale regelgeving. De gemeente merkt ook op dat er bij haar geen discriminatieklachten bekend zijn tegen de gemeente en dat het daarom ook nooit nodig is geweest om te verwijzen naar de adv.

### **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

De vraag die hier aan de orde is, is als volgt. Heeft de gemeente Beverwijk behoorlijk gehandeld door in eerste instantie verzoeker op de hoogte te stellen dat ze de door hem aangekondigde procedure bij de adv af zal wachten? En door in tweede instantie - nadat de Nationale ombudsman de gemeente had gevraagd om zijn klacht alsnog te behandelen - verzoeker er nogmaals op te wijzen dat hij had aangekondigd een procedure bij de adv te starten en die af te zullen wachten? Maar dat hij - als hij dat wil - alsnog een awb-klachtenprocedure kan starten? En daarmee de klacht dus niet zelf inhoudelijk te behandelen?

In die eerste instantie heeft de gemeente in een brief haar intentie uitgesproken om haar medewerking te verlenen aan de procedure van de adv en af te zullen wachten tot de adv haar daarvoor benadert. Dat verzoeker geen daad bij woord heeft gevoegd door bij de adv aan te kloppen, is de gemeente niet aan te rekenen. Ik vind het dan ook passend dat de gemeente de oorspronkelijke brief van verzoeker ter kennisgeving heeft aangenomen. De gemeente heeft namelijk helder en voldoende gemotiveerd haar handelwijze uitgelegd aan verzoeker.

Nadat verzoeker bij de Nationale ombudsman aanklopte, heeft de Nationale ombudsman zijn klacht doorgezet naar de gemeente met het verzoek om de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen. Achteraf bezien is bij ons de vraag gerezen of onze werkwijze hiermee juist is geweest. Het was wellicht beter geweest aan te sluiten bij de lijn van de gemeente door verzoeker te kennen te geven dat het hem vrijstaat zich inderdaad te wenden tot de adv. En de uitkomst van de daaruit mogelijk voortvloeiende awb-klachtenprocedure af te wachten. Gezien de inhoud van verzoekers brief en diens eigen verzuimen om zijn

aangekondigde klacht daadwerkelijk in te dienen bij de adv, kan ik de gemeente ook in tweede instantie volgen in haar handelswijze.

Alles overwegende komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De gemeente heeft de normen van professionele klachtbehandeling niet overschreden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Beverwijk is ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen