|  |
| --- |
| Rapport 2020-432 |
| Corona maatregelen in de Centrale Bibliotheek: Een beveiligde én veilige leesomgeving voor de burger.  |

Pagina-einde

1. **Samenvatting**

*Meneer is een frequent bezoeker van de Centrale Bibliotheek in Den Haag, al waar hij aan een onderzoek werkt. Tijdens één van zijn bezoeken wordt hij door een beveiligingsmedewerker aangesproken over het mogelijk consumeren van etenswaren, die meneer op zijn tafel (studieplek) heeft uitgestald. Volgens de beveiligingsmedewerker zijn de huisregels in de bibliotheek aangescherpt in verband met COVID-19.*

*Dit zou blijken uit de talloze posters in de bibliotheek, waar onder meer de tekst “Eten niet is toegestaan" in is opgenomen. Meneer bestrijdt het gemeentelijk standpunt dat ten tijde van het voorval, de posters in de Centrale Bibliotheek waren opgehangen.*



*Afbeelding: De poster in de Centrale Bibliotheek*

*Meneer beklaagt zich bij de ombudsman over het gebrek aan objectiviteit en de wijze van de afhandeling van zijn klacht door de gemeente over het optreden van de beveiligingsmedewerker in de Centrale Bibliotheek jegens hem. Tevens vraagt hij aan de ombudsman ervoor te zorgen dat de beveiligingsmedewerker voor de onaangename ervaren bejegening, zijn excuses aanbiedt, en dat hij niet meer zonder grond wordt lastiggevallen.*

*De gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van fair-play. De gemeente heeft nagelaten om in het kader van hoor en wederhoor, het verslag van de beveiligingsmedewerker voor te leggen aan klager, opdat laatstgenoemde hierop kon reageren. Mogelijkerwijs had de gemeente hiermee wel tot een oordeel kunnen komen.*

*De gemeente heeft de afhandeling van de klacht behoorlijk uitgevoerd. De klacht daarover is ongegrond.*

*De ombudsman ziet geen aanleiding om de gemeente te adviseren dat de beveiligingsmedewerker zijn excuses bij meneer aanbiedt. Tevens ziet de ombudsman geen aanleiding de gemeente te adviseren over het aanspreken van meneer of andere bezoekers door de beveiligingsmedewerkers. Als bezoekers zich niet houden aan de ‘Huisregels Openbare gebouwen’, is het beveiligingspersoneel ertoe gerechtigd, deze daarop aan te spreken.*

*De ombudsman doet de gemeente in dit rapport één aanbeveling.*

1. **Aanleiding**

Sinds zijn pensionering bezoekt klager al drie jaar bijna dagelijks de Centrale Bibliotheek van de gemeente Den Haag, om te werken aan een onderzoek.

Op 11 september 2020 in de middag zat klager te werken aan één van de studieplekken in de Centrale Bibliotheek. Tijdens het uitpakken had klager naast zijn laptop, twee afgesloten plastic zakjes gelegd, met een halve koek en een paar gedroogde vruchten op tafel. Een beveiligingsmedewerker wees hem erop dat in de Centrale Bibliotheek niet mag worden gegeten. Er ontspon zich een gesprek tussen klager en de beveiligingsmedewerker over de vraag waar in het gebouw zichtbaar bekend is gemaakt dat er niet gegeten mag worden.

Volgens klager heeft de beveiligingsmedewerker - zowel vóór als na de interactie - geen geautoriseerde brief of een communiqué getoond, waaruit blijkt dat de huisregels zijn gewijzigd. Ook is volgens klager nergens in de Centrale Bibliotheek – noch bij ingang, noch in de entreehal, noch in de liften, evenmin op de verdiepingen, informatie weergegeven dat de bezoeker met ingang van een bepaalde datum geen etenswaren bij zich mag hebben.

1. **De klacht van klager als ingediend bij de gemeente**

Op 18 september 2020 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente:

1. Klager meent dat hij door de beveiligingsmedewerker op een onbetamelijke wijze is aangesproken.
2. Daarenboven zijn volgens klager de beschuldigingen van de beveiligingsmedewerker niet correct. Immers, uit artikel 3 lid 5 van het Reglement Bibliotheek Den Haag 2018 volgt dat een bescheiden vorm van eten in de Centrale Bibliotheek wordt gedoogd. Zowel in het gebouw, als op de website van de Centrale Bibliotheek is geenszins aangegeven, dat artikel 3 lid 5 van het reglement niet meer van kracht is, dan wel is ingetrokken. Oftewel, dat bezoekers van de Centrale Bibliotheek met ingang van een bepaalde datum hier niet meer mogen eten.

Klager vraagt de gemeente om maatregelen te nemen, zodat hij in de toekomst niet meer door de beveiligingsmedewerker wordt lastiggevallen. Ook wil klager van de beveiligingsmedewerker een excuses voor de ten onrechte terechtwijzing en beschuldiging. Aansluitend wenst klager dat zijn klachtbrief in het personeelsdossier van de beveiligingsmedewerker wordt opgenomen.

1. **De behandeling van de klacht (KOG 221946) door de gemeente**

Op 14 oktober 2020 heeft klachten coördinator van het Intern Dienstencentrum van de gemeente telefonisch contact opgenomen met klager. Tijdens dit gesprek heeft klager aangegeven een schriftelijke reactie te willen ontvangen en niet vooraf een gesprek te willen aangaan.

De gemeente heeft de beveiligingsmedewerker gehoord. Deze heeft aangegeven klager te hebben aangesproken op het mogelijk nuttigen van etenswaren in de Centrale Bibliotheek. Dit is conform de aangescherpte regels die op dat moment golden binnen de Centrale Bibliotheek en dat was door middel van posters aangegeven. De beveiligingsmedewerker zou klager netjes te woord hebben gestaan en zich niet provocerend richting klager hebben gedragen.

De gemeente heeft de klachten over de bejegening van klager door de beveiligingsmedewerker, en de klacht dat nergens vermeld staat dat in de Centrale Bibliotheek niet mag worden gegeten, afgehandeld in haar brief van 29 oktober 2020.

De gemeente betreurt het dat klager een vervelende ervaring heeft gehad met de beveiliging en dat klager kennelijk de posters niet had gezien. De gemeente geeft aan het vervelend te vinden, dat klager het gedrag van de beveiligingsmedewerker als provocerend heeft ervaren. De beveiligingsmedewerker is zelf van mening dat hij klager netjes te woord heeft gestaan. Hierdoor is het voor de gemeente niet mogelijk om een oordeel te geven over de klacht met betrekking tot het gedrag van de beveiligingsmedewerker.

De beveiligingsmedewerker heeft op basis van zijn waarnemingen klager aangesproken, op het mogelijk nuttigen van etenswaren, terwijl daar op dat moment geen sprake van was. De beveiligingsmedewerker had dat mogelijk beter kunnen uitleggen en klager kunnen wijzen op de posters die er hingen.

1. **Het verzoek van klager tot onderzoek bij de Gemeentelijke ombudsman**

Op 14 november 2020 heeft klager een klacht ingediend bij de Gemeentelijke ombudsman (hierna: ombudsman) omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente. De klacht bij de ombudsman betreft in het kort de volgende kwesties:

1) Klager beklaagt zich over het gebrek aan objectiviteit en de wijze van de afhandeling van zijn klacht door de gemeente over het optreden van de beveiligingsmedewerker in de Centrale Bibliotheek jegens hem. Door middel van het indienen van onderhavige klacht bij de ombudsman, hoopt klager de dienstverlening van de gemeente te verbeteren.

2) Voor de door klager als onaangename ervaren bejegening vraagt hij de ombudsman ervoor te zorgen dat hij:

* Een excuses van de beveiligingsmedewerker krijgt;
* niet meer zonder grond wordt lastiggevallen;
* de klacht aan het personeelsdossier van de beveiligingsmedewerker wordt toegevoegd.

De ombudsman heeft de klacht in behandeling genomen. Met dien verstande dat niet zal worden ingegaan op het element, dat een klacht wordt gevoegd aan het personeelsdossier van de beveiligingsmedewerker. Het doel van het klachtrecht is met name gericht op het herstel van vertrouwen van de burger in een overheid en het leren van klachten. De gevraagde maatregel past niet in dat kader.

1. **Onderzoeksgegevens**

Om de klacht te onderzoeken heb ik de stukken die klager aan de ombudsman heeft verstrekt bestudeerd. Ook heb ik met klager contact gehad over de klachtformulering. Daarenboven heb ik bij het Intern Diensten Centrum van de gemeente Den Haag nadere informatie opgevraagd.

De volgende zaken zijn uit dit onderzoek gebleken:

1. *De beveiliging:*

In de Centrale Bibliotheek zijn externe beveiligersmedewerkers aanwezig, afkomstig van ISA. De beveiligersmedewerkers volgen een opleiding. Na afronding hiervan, verkrijgen zij een beveiligingsdiploma. Iedere beveiligingsmedewerker verkrijgt een beveiligingspas en wordt om de drie jaar opnieuw gescreend voor deze beveiligingspas. Ook vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats en volgen zij diverse trainingen. De Gedragscode van de gemeente Den Haag is voor deze beveiligingsmedewerkers van toepassing.

1. *Aanwezigheid poster:*

Kader:

De Centrale Bibliotheek hanteert het Reglement Bibliotheek 2018.

Uit artikel 3 lid 5 van het reglement volgt:

*“Op de overige verdiepingen in de Centrale Bibliotheek en andere bibliotheekvestigingen wordt in bescheiden vorm eten en drinken aan de tafels gedoogd als de grenzen van het redelijke hiermee niet worden overschreden.*

* *Wel toegestaan bijvoorbeeld: brood, fruit, blikjes etc.*
* *Niet toegestaan zijn chips, warme maaltijden of snacks etc”.*

Standpunt klager:

Volgens klager hadden de posters (opgehangen in week 37/38 bij de ingang/hal begane grond, de liften bij de begane grond, de ingang van de toiletruimten op de eerste verdieping) sec betrekking op de COVID Maatregelen: *“hygiëne, handen wassen, 1,5 meter afstand houden, slechts 1 persoon in de lift”.* Op die poster zou niet zijn vermeld: *“Eten is niet toegestaan”* (zoals is te lezen op de afbeelding bij de beantwoording van de gemeente van 29 oktober 2020), omdat die posters er op dat moment niet hingen. Volgens klager verwees de beveiligingsmedewerker tijdens het voorval naar een poster bij de ingang/hal. Deze poster zou uitsluitend betrekking hebben op de COVID-maatregelen. Ook heeft klager geen geautoriseerde brief dan wel communiqué van de beveiligingsmedewerker ontvangen, waaruit volgt dat de huisregels waren aangescherpt. Tevens meent klager dat op de poster, waarop is weergegeven dat *“Eten niet is toegestaan”,* niet is vermeld dat bezoekers mogen/kunnen worden aangesproken op het mogelijk nuttigen van etenswaren in de bibliotheek. Daarenboven meent klager dat de tekst *“Eten is niet toegestaan",* niet impliceert *“dat je geen etenswaren bij je mag hebben”*.

Volgens klager kan de poster met de tekst *“Eten is niet toegestaan”* niet in de Centrale Bibliotheek hebben gehangen op 11 september 2020. Klager heeft op de dag van het incident en de daaropvolgende zaterdag en zondag, tijdens zijn zoektocht de vermeende posters niet kunnen waarnemen. Aanwijzing daartoe, zou volgens klager ook blijken uit een gesprek dat klager bij de ingang/hal heeft gehad met de mentor van de beveiligingsmedewerker. Deze mentor heeft klager niet gewezen op de desbetreffende poster bij de ingang, waarnaar klager in het gesprek had gerefereerd. Volgens klager zou deze mentor hem wel hebben bericht dat in week 39 een vergadering met de directie van Centrale Bibliotheek gepland zou zijn, waarin ook het onderwerp *“consumeren van etenswaren in de bibliotheek”* zou worden besproken. Klager kan niet anders concluderen, dan dat de poster waarnaar de gemeente in haar schriftelijke reactie heeft verwezen dat *“Eten is niet toegestaan”* - is opgehangen in week 39.

Standpunt gemeente:

Volgens de gemeente zou ten tijde van het voorval, eten in de bibliotheek niet zijn toegestaan. Dit zou blijken uit de diverse posters in de Centrale Bibliotheek. Uit navraag bij de afdelingen Locatiebeheer en Communicatie van het Intern Dienstencentrum, blijkt dat in de Centrale Bibliotheek slechts één poster is opgehangen. Deze poster met aanvullende regels is vanaf 1 juli 2020 tot 28 september 2020 opgehangen op verschillende plekken in de Centrale Bibliotheek.

Uit navraag door de gemeente bij de mentor, wordt bevestigd dat klager met de mentor heeft gesproken en dat is besproken dat *“de regels met betrekking tot het eten wel eens zijn gewijzigd”.* Evenwel heeft de mentor niets gezegd over een vergadering van de directie van de Centrale Bibliotheek.

1. *Onderzoek gemeente:*

Horen-verslag beveiligingsmedewerker:

Van het horen van de beveiligingsmedewerker is slechts een e-mail van 12 oktober 2020 van het hoofd beveiliging en technische beveiliging beschikbaar, waarin de beveiligingsmedewerker een beschrijving van het voorval geeft. De klachten coördinator zou klager via de e-mail informeren over de uitkomst van de ontvangen informatie, en dus niet de e-mail van de beveiliging.

Hoor-wederhoor klager:

In de eerstelijnsklacht beantwoording van de gemeente aan klager is opgenomen dat: *“Op 14 oktober 2020 heeft u in een telefonisch gesprek met de klachten coördinator aangegeven een schriftelijke reactie te willen ontvangen en geen gesprek aan te willen gaan vooraf”*.

Klager stelt dat hier wel één en ander aan vooraf is gegaan. Volgens klager was hij zelf in bespreking, toen de klachten coördinator hem belde en heeft toen de telefoon niet kunnen opnemen. De klachten coördinator zou toen een bericht hebben ingesproken, dat het onderzoek was afgerond en klager zou nog een e-mail ontvangen. Vervolgens zou klager hebben teruggebeld naar de klachten coördinator, en te horen gekregen dat het onderzoek was afgerond, dat hij de beveiliger had gesproken en dat het gebruikelijk was om de bevindingen telefonisch te mededelen. Klager zou tegen de klachten coördinator hebben gezegd, dat hij schriftelijk een klacht had ingediend. In de optiek van klager diende de gemeente hier schriftelijk op te reageren.

Uit navraag bij de gemeente blijkt dat de klachten coördinator niet met zekerheid durft te zeggen dat meneer hem zou hebben teruggebeld. De ombudsman heeft de klachten coördinator gevraagd of hij met klager telefonisch contact probeerde te leggen, om te horen in het kader van 9:10 lid 1 Awb. De klachten coördinator heeft aangegeven dat hij niet van plan was om klager te horen. Uit de opgevraagde informatie van de dienst bleek dat de klacht ongegrond was. De klachten coördinator wilde dit delen met klager, maar laatstgenoemde wenste blijkbaar geen telefonisch contact. De klachten coördinator heeft naar eigen zeggen geen horen toegepast ex. artikel 9:10 lid 2 Awb.

 Gemeente kan geen oordeel geven:

“In de eerstelijnsklacht beantwoording geeft de gemeente aan dat *“Uit het onderzoek is gebleken dat wij geen oordeel kunnen geven met betrekking tot het gedrag van de beveiliger”.*

Beide partijen lijken een andere lezing te hebben van de voorgevallen gedraging. Dat zou het lastig kunnen maken om tot een oordeel te komen. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd waarom zij de reactie van de beveiligingsmedewerker niet heeft voorgelegd aan klager, opdat laatstgenoemde daarop had kunnen reageren. Mogelijk had de gemeente met behulp van de reactie van klager, tot een oordeel kunnen komen.

Volgens de klachten coördinator liggen de verhalen van klager en beveiliger ver uit elkaar. Klager heeft een uitgebreid verslag gedaan van zijn beleving en de beveiligingsmedewerker heeft daarop gereageerd. Hij ziet geen meerwaarde om dit voor te leggen aan de klager, want in het meest gunstige geval had de klager de beveiligingsmedewerker gelijk gegeven, wat de klachten coördinator niet verwacht. Hij meent dat door juist geen oordeel te geven over dit deel van de klacht, wordt recht gedaan aan de klager, want hieruit blijkt dat de gemeente niet de beweringen van de beveiligingsmedewerker als waarheid heeft bestempeld. Er zijn geen objectieve getuigen geweest en dus heeft de gemeente geen oordeel gegeven”. De klachten coördinator ziet niet in wat de reactie van klager het anders had kunnen maken om wel een oordeel te vormen.

1. *Overige punten uit het klachtschrift waarover de ombudsman de gemeente een toelichting heeft gevraagd:*
* *In de laatste zin van alinea 2 stelt Gemeente Den Haag het volgende: “De klacht over de vermelding van de regels is ongegrond”. Deze zin is voor mij onduidelijk. Mij is niet duidelijk welke concrete regels die gemeente hiermee bedoeld”.*

De ombudsman begrijpt van de gemeente dat het hier de woorden: “Eten is niet toegestaan” op de posters betreft.

* *“Anders dan wordt gesuggereerd in deze volzin van alinea 3, wordt op de afbeelding op pagina 2 van de brief van Gemeente Den Haag d.d. 29 oktober 2020, nergens aangegeven dat bezoekers mogen/kunnen worden aangesproken op het mogelijk nuttigen van etenswaren in de bibliotheek”.*

Volgens de gemeente is op de posters niet aangegeven dat bezoekers kunnen worden aangesproken als ze iets in de bibliotheek eten. Dat is ook niet nodig want de gemeente kan te allen tijde bezoekers aanspreken op grond van [Den Haag - Huisregels openbare gebouwen,](https://www.denhaag.nl/nl/bestuur-en-organisatie/gemeentelijke-organisatie/huisregels-openbare-gebouwen.htm) opdat de huisregels worden nageleefd.

* *“In mijn informatieve gesprek op 14 september 2020 (week 38) met de mentor van deze beveiliger dat plaatsvond bij de ingang/hal van de Centrale Bibliotheek, heeft ook hij mij niet naar deze afbeelding verwezen. Evenmin heeft hij mij gewezen op de zgn. “poster bij de ingang”, naar welke “poster” ik tijdens dit gesprek heb gerefereerd”.*

De gemeente persisteert bij haar eerder ingenomen standpunt en informeert de ombudsman dat sprake is van één soort poster. Ook geeft de klachten coördinator aan dat hij in de beantwoording naar klager heeft aangegeven dat het beter zou zijn geweest als de beveiliger hem op deze poster had gewezen, want kennelijk had hij deze niet gezien. Echter gezien het aantal posters (naar verluid: honderdtallen) heeft volgens de klachten coördinator de gemeente er alles aan gedaan om dit op voorhand duidelijk te maken.

* “Uit de zinsnede van alinea 4 regel 3 e.v.: *“De beveiliger is zelf van mening dat hij u netjes te woord heeft gestaan. Hierdoor is het voor ons niet mogelijk om een oordeel te geven over de klacht met betrekking tot het gedrag van de beveiliger”,* begrijp ik dat de mening van deze beveiliger immer(s) doorslaggevend is. De gang van zaken, – in het bijzonder de conclusie van de gemeente -, in alinea 4 regel 4 e.v. roept bij mij de vraag op: wat dan het nut is om op grond van de bestaande klachtenprocedure een klacht bij Gemeente Den Haag in te dienen?

Volgens de klachten coördinator is er nog steeds nut. De gemeente doet er goed aan door juist geen oordeel te geven. De mening van beveiligingsmedewerker is niet doorslaggevend, want onder die omstandigheid was de klacht op dat punt ongegrond verklaard.

1. **Reacties op het verslag van bevindingen**

A) De gemeente, - bij monde van de klachten coördinator -, heeft naar aanleiding van het verslag van bevindingen geen opmerkingen.

B) Een aantal punten van de uitgebreide reactie van klager op de bevindingen hebben tot aanpassingen geleid. Deze zijn verwerkt in het oordeel van de ombudsman.

1. **Oordeel Gemeentelijke ombudsman**

Fair play: De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn stand punt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde stand­punt te bestrijden (hoor en wederhoor).

**1) Het gebrek aan objectiviteit en de wijze van de afhandeling van de klacht door de gemeente over het optreden van de beveiligingsmedewerker in de Centrale Bibliotheek jegens klager.**

*Gebrek aan objectiviteit:*

De door de beveiligingsmedewerker beschreven gedraging, wijkt af van hoe klager de situatie in de bibliotheek heeft ervaren. Klager heeft nadien met de mentor van de beveiligingsmedewerker gesproken. De ombudsman begrijpt, dat gezien de verschillende zienswijzen van partijen, de gemeente geen keuze heeft willen maken, over aan welke verklaring van partijen meer waarde mag worden toegekend.

De klachten coördinator heeft van de leidinggevende van de beveiligingsmedewerker een kort verslag ontvangen. Daarin heeft de beveiligingsmedewerker een eigen beschrijving van het voorval opgesteld, zoals hij dat zelf heeft ervaren. De klachten coördinator zou klager via de e-mail informeren over deze informatie, maar niet het verslag integraal doorsturen naar klager.

De ombudsman deelt de mening van klager, dat de gemeente een verslag van hetgeen de beveiligingsmedewerker heeft medegedeeld, had moeten delen met klager. Steun voor deze redenatie volgt uit de Memorie van Toelichting van artikel 9:10 Awb:

*“Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren”.*

Mogelijk had de gemeente met behulp van wederhoor van klager op het verslag van de beveiligingsmedewerker, de waarheid boven tafel kunnen krijgen en tot een oordeel kunnen komen. Dit leidt echter niet tot de gevolgtrekking, nu geen oordeel wordt gegeven over de beweringen/gedragingen van de beveiligingsmedewerker, sprake is van een situatie waarbij de beveiligingsmedewerker in het gelijk is gesteld.

Conclusie:

Concluderend stel ik vast dat de gemeente heeft nagelaten om het verslag van de beveiligingsmedewerker voor te leggen aan klager. Hiermee is klager de mogelijkheid ontnomen om een reactie te geven, op hetgeen de beveiligingsmedewerker meent dat is voorgevallen. Mogelijkerwijs had de gemeente met behulp van de reactie van klager wél tot een oordeel kunnen komen. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van fair play als onbehoorlijk. Op dit punt is uw klacht bij de ombudsman gegrond.

*Wijze van de afhandeling van de klacht:*

1. Klager is van mening, dat als de klachten coördinator met betrekking tot de klacht na het onderzoek, hem wenst te informeren, hij dat schriftelijk dient te doen.

Omdat de klachten coördinator, -op basis van de opgevraagde informatie-, de conclusie had getrokken dat de klacht ongegrond zou zijn, heeft hij klager opgebeld om hem hierover te informeren. De gemeente lijkt hiermee de klacht informeel te willen afdoen. Dit is door klager afgewezen.

Dat klager voor een formele, tevens schriftelijke afhandeling van zijn klacht zou opteren, blijkt volgens klager uit de laatste alinea van zijn eerstelijnsklacht: *“Gaarne ontvang ik een ontvangstbevestiging van mijn klachtbrief en bericht met betrekking tot de verdere afhandeling dezes”.* De ombudsman deelt dit standpunt niet. Uit deze zin kan worden opgemaakt dat klager de terechte verwachting heeft, dat hij na indiening van zijn klacht, een ontvangstbevestiging ontvangt van de gemeente, met daarin een korte uitleg over de verdere procedure. Hieruit kan echter niet worden afgeleid, dat alle daaropvolgende contactmomenten schriftelijk zouden geschieden en derhalve een informele klachtafdoening zou zijn uitgesloten.

De gemeentelijke handelswijze door toepassing van eerst een informele klachtbehandeling en daaropvolgend een formele klachtbehandeling is behoorlijk.

1. Klager begrijpt niet wat de gemeente in haar eerstelijnsklacht beantwoording heeft bedoeld met: “De klacht over de vermelding van de regels is ongegrond”.

De ombudsman begrijpt uit de beantwoording van de eerstelijnsklacht van de gemeente, de toelichting van de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman, en de reactie hierop van klager, dat het de regels op de posters betreft[[1]](#footnote-1).

1. De aanwezigheid van de posters in week 37 waaruit volgt dat “Eten is niet toegestaan”:
* De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet kan aangeven, hoeveel én op welke plekken de posters hebben opgehangen. Volgens de gemeente betreft het slechts één soort poster, maar die poster *“heeft wel op heel veel verschillende plekken gehangen”*. Het commentaar van de beveiligingsmedewerker en zijn mentor met betrekking de aanwezigheid van een poster bij de ingang, laat onverlet dat de gemeente in de bibliotheek vele posters heeft opgehangen. De ombudsman acht aannemelijk dat de poster op meerdere plekken in de bibliotheek heeft gehangen.
* Klager stelt zich op het standpunt dat de woorden op de poster “Eten is niet toegestaan” niet impliceert dat je geen etenswaren bij je mag hebben en dat nergens is aangegeven dat bezoekers kunnen worden aangesproken op het mogelijk nuttigen van etenswaren in de bibliotheek. Dit standpunt deelt de ombudsman niet. Voor de Centrale Bibliotheek geldt het Bibliotheek Reglement 2018. Uit artikel 3 van het reglement volgt dat ook de huisregels openbare gebouwen van de gemeente van kracht zijn. In verband met COVID-19 zijn de regels uitgebreid -met onder meer de regel “eten is niet toegestaan”- en kenbaar gemaakt aan bezoekers via het plaatsen van de posters. Conform de huisregels van de gemeente Den Haag mag personeel en specifiek bewaking bezoekers daarop wijzen en hen verwijderen als zij de regels niet naleven.
1. De zinsnede: *“We betreuren het dat u een vervelende ervaring heeft gehad met de beveiliging en dat u de posters niet hebt gezien”*. Klager geeft aan dat hij niet een vervelende ervaring heeft gehad met de beveiliging, maar met slechts een bepaalde beveiliger. De ombudsman oordeelt dat het voldoende duidelijk mag zijn, dat de gemeente met behulp van het begrip “beveiliging”, de desbetreffende beveiligingsmedewerker bedoelt.
2. De zinsnede: *“De beveiliger heeft u op basis van zijn waarnemingen aangesproken op het mogelijk nuttigen van etenswaren, terwijl daar op dat moment geen sprake van was”.* Volgens klager is niet te begrijpen, waar ‘dat’ opslaat. De ombudsman oordeelt dat het woord “dat” alleen kan terugslaan op het “nuttigen van etenswaren”. De bewoordingen in deze zinsnede zijn voldoende duidelijk.

Conclusie:

Voor wat betreft klachtelement a, acht de ombudsman uw klacht *ongegrond.*

Ten aanzien van klachtelement b, is uw klacht *ongegrond.*

Met betrekking tot klachtelement c, oordeelt de ombudsman dat ten tijde van het ‘incident’ in de Centrale Bibliotheek, de aangescherpte regels van toepassing waren, door toepassing van de poster met de regel “Eten is niet toegestaan”. De beveiligingsmedewerker was derhalve gerechtigd om klager aan te spreken over het consumeren van etenswaren. Op dit punt is uw klacht *ongegrond.*

Aangaande klachtelement d, mag duidelijk zijn dat de gemeente in haar klachtbeantwoording heeft verwezen naar het éénmalig incident met de beveiligingsmedewerker. Op dit punt is uw klacht *ongegrond.*

Betreffende klachtelement e, de formulering “*het mogelijk nuttigen van etenswaren, terwijl daar op dat moment geen sprake van was”,* is duidelijk. Op dit punt is uw klacht on*gegrond.*

**2) Voor de door klager als onaangename ervaren bejegening vraagt hij de ombudsman ervoor te zorgen dat hij een excuses van de beveiligingsmedewerker krijgt en niet meer zonder grond wordt lastiggevallen.**

Naar aanleiding van het onderzoek in bovengenoemde klacht, concludeert de ombudsman dat ten tijde van ‘het incident’ op 11 september 2020 in de Centrale Bibliotheek, slechts één soort poster aanwezig was, waarop de tekst “Eten is niet toegestaan” mede is opgenomen. Vanwege de aangescherpte regelgeving was het aldus niet toegestaan om in de bibliotheek te eten.

Op grond van de geschetste feiten en omstandigheden wordt door de ombudsman aangenomen dat klager de etenswaren naar de bibliotheek had meegenomen om te consumeren. Dat de beveiligingsmedewerker klager hierover heeft aangesproken, past bij zijn taak en is conform de regels die op dat moment golden in de bibliotheek.

Uit het verslag van de beveiligingsmedewerker en de tweedelijnsklacht van klager, volgt dat de wijze waarop het incidentgesprek in de Centrale Bibliotheek heeft plaatsgevonden, over en weer, anders wordt ervaren. Over de intonatie waarmee de beveiligingsmedewerker de klager heeft aangesproken, kan de ombudsman derhalve geen uitspraak doen. Wel had de beveiligingsmedewerker, - zoals de gemeente eerder heeft aangegeven-, klager uitleg kunnen geven waarop dit aangepaste regime was gebaseerd. En aldus klager te verwijzen naar de desbetreffende poster.

Conclusie:

De ombudsman oordeelt dat klager door de beveiligingsmedewerker, niet zonder grond is aangesproken over het consumeren van eten in de Centrale Bibliotheek. De ombudsman ziet dan ook geen aanleiding om ervoor te zorgen dat de beveiligingsmedewerker zijn excuses bij klager aanbiedt. Ook ziet de ombudsman geen aanleiding de gemeente te vragen dat klager in de toekomst niet meer zou kunnen worden aangesproken. Binnen de gemeentelijke gebouwen gelden huisregels. Het is de gemeente Den Haag zelf die erop toe ziet dat de bezoekers zich aan de huisregels houden.

1. **Aanbeveling**

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders:

* Het is mogelijk dat een gemeente tijdens het klachtonderzoek, te maken krijgt met een verklaring van degene over wie de klacht gaat-, die tegenstrijdig is met de verklaring van de klager. Onder die omstandigheden is het voor de gemeente lastig om tot een oordeel te komen. Daarom adviseert de ombudsman de gemeente om een tegenstrijdige verklaring dan toch voor te leggen aan de klager voor een reactie. Mogelijk dat dan alsnog tot een oordeel kan worden gekomen.

 Addie Stehouwer

Gemeentelijke Ombudsman  Den Haag en Leidschendam-Voorburg

1. Dus niet de zinsnede: “Eten is niet toegestaan”. [↑](#footnote-ref-1)