



Joyce Sylvester

ongelijk behandeld voelden door hun achtergrond of gezondheidstoestand, zoals door een beperking. Ook zocht ik altijd de samenwerking met anti-discriminatiecentra.'

Sylvester ging ook in gesprek met de politie over de klachten die de politie ontvangen had. 'Ik vond dat die rol bij mij paste; het ging immers om mijn inwoners.' Sylvester vertelt dat de klachten door de politie nogal eens gegrond werden verklaard en dat het daar dan bij bleef. 'Ik bleef de klacht vervolgens agenderen tot de politie in beweging kwam om van de klacht te leren. Ik zag het ook als mijn taak om de politiechef aan te spreken op adequate klachtbehandeling. In mijn visie past het bij de taak van de burgemeester om de politie aan te spreken op een adequate afhandeling van klachten van burgers.'

Sylvester vervolgt: 'Ik heb de afhandeling van klachten altijd serieus genomen. Ook omdat uit klachten duidelijk wordt wat er speelt in de samenleving. Speciale aandacht heb ik altijd gehad voor klachten over ongelijke behandeling. Vooral omdat het zoveel impact kan hebben als mensen zich ongelijk behandeld voelen.'

Substituut ombudsman: een logisch vervolg?

'Het leren van klachten door organisaties heeft mij altijd geïntrigeerd. De overstap naar de Nationale ombudsman in 2016 paste mij dan ook goed. Als substituut ombudsman bewaak ik mede de kwaliteit van de brieven en de onderzoeken. Ook richt ik mij op het delen van kennis en het verder brengen van de ombudsprudentie. In mijn rol van voorzitter van het COLOM maak ik samen met collega's een rondrit langs de gemeentelijke ombudsmannen.¹ Tijdens die contacten wissel ik met de ombudsmannen van gedachten over het vak. Ik heb in deze functie voordeel van mijn ervaringen als burgemeester. Zo probeer ik burgemeesters te wijzen op de mogelijkheden om met de inwoners in gesprek te gaan. Door mijn ervaring kan ik burgemeesters dat extra duwtje geven. Ook wijs ik burgemeesters erop hoe zij in gesprek kunnen blijven met de politie over klachten van inwoners. Ik ben van mening dat het belangrijk is dat een burgemeester betrokkenheid toont bij de inwoners, ook als het om klagende inwoners gaat. Als substituut ombudsman merk ik weer dat mijn achtergrond als vrouw van kleur drempelverlagend werkt. Diversiteit is uiterst belangrijk; we moeten met begrip naar elkaar blijven kijken.'

Rol als klachtbehandelaar

'Als burgemeester kreeg ik ook te maken met klachten van inwoners. Ik heb ingezet op het geven van voorlichting aan inwoners die ontevreden waren. Ook heb ik mij er voor ingezet om mensen die zich ongelijk behandeld voelden, te verwijzen naar de instanties die deze mensen verder konden helpen. Daarbij kun je denken aan mensen die zich

Communicatieproblemen

Sylvester heeft een duidelijke visie op de mogelijkheden om communicatieproblemen te voorkomen. 'Voor een instantie die een klacht over discriminatie ontvangt, is het raadzaam om na te gaan hoe de communicatie tussen de instantie of ambtenaar en de burger is geweest. Hier is veel winst te behalen. Ik verwijs graag naar een rapport van de Nationale ombudsman uit 2017 getiteld *Uit de rij gehaald*. Daarin is een voorbeeld beschreven van een ambtenaar die een reguliere controle wil uitvoeren bij een burger. Als de ambtenaar echter niet toelicht waarom hij juist deze burger wil controleren, kan bij de burger het gevoel ontstaan dat hij uit de rij gehaald wordt op basis van zijn achtergrond of uiterlijk. Ik benadruk daarom de noodzaak van ruimhartig toelichten. Door ruimhartig toe te lichten waarom die ene burger aan een controle onderworpen wordt, is er meer begrip voor de controle en de beslissing om hem uit de rij te halen.'

Sylvester noemt ook het rapport *Verkleurde beelden* dat onlangs is gepubliceerd. 'Dit rapport heeft duidelijk gemaakt dat er nog veel winst behaald kan worden als het gaat om het tegengaan van etnisch profileren. Dit rapport heeft tevens geleerd dat er ook bij de Nationale ombudsman nog stappen gezet kunnen worden. Hier lopen dan ook interne gesprekken over. Het is mijn nadrukkelijke wens om dit onderwerp te blijven agenderen.'

Etnisch profileren

'Etnisch profileren is een serieus probleem dat niet altijd zichtbaar is. Volgens mij kan en moet het bewustzijn over etnisch profileren nog verder groeien. Het is belangrijk om je te blijven verplaatsen in de ander. En wees je constant bewust van je eigen beelden, zeker als je werkt als klachtbehandelaar. Klachten moet je serieus nemen. Aan wegzuiven doe ik niet.'

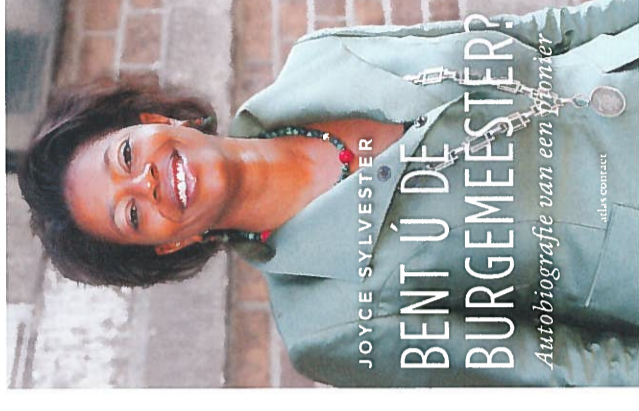
Lessen uit de Noordkop

'Ik ben ervan overtuigd dat als we elkaar zien en ontmoeten, dit de ogen opent. In Anna Paulowna kreeg ik eyeopeners van de bollenboeren. Zo leerde ik als Amsterdams wat het is om in een agrarische gemeente te wonen, hoe de mensen in zo'n gemeenschap samenwerken en wat de impact is als een oogst mislukt. Ik bewonder de betrokkenheid van de inwoners van de Noordkop van ons land. Hier wordt samen gewerkt en successen worden samen gevierd. De bloemencorso's zijn een voorbeeld van dat samen vieren. Het ontroerde mij te zien hoe families werken aan

de kunstwerken van bloemen om vervolgens te stralen tijdens het bloemencorso. En daar werd ik als buitenstaander gewoon toegelaten.'

Tip?

Wij vroegen Sylvester tot slot of zij een tip heeft voor de lezers van dit tijdschrift. 'Mijn tip: kijk om je heen. Kijk om je heen en zie al die verschillende mensen. Ga eens in gesprek met iemand met een ander uiterlijk, een andere achtergrond, een ander geloof of iemand die iets doet wat je zelf nooit zou durven. Kom uit je comfortzone. Laat je verrassen door de kijk op de wereld van die ander. We kunnen zoveel van elkaar leren als we elkaar zien. Dit is ook de diepere boodschap van mijn boek.'



'Ik kijk hoopvol naar de toekomst. Nederland is een tolerant land. Er is slechts in een klein aantal zaken echt sprake van discriminatie of ongelijke behandeling. Veel vaker is er sprake van onwetendheid of gebrek aan communicatie. Mensen zijn bereid om te leren van elkaar.'

Het is hoog tijd dat we minder bekrompen naar elkaar kijken. In deze tijd is er geen ruimte meer voor ongelijke behandeling, aldus Sylvester.

Noot

- 1 Het COLOM is een platform waarin de lokale ombudsfuncties vertegenwoordigd zijn.

Mr. S.A. Commandeur en dr. P.G.P. Herfs zijn beiden redacteur van dit tijdschrift.