



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer L.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer,
afdeling Toezicht en Handhaving

Dossiernummer: 2016.202/2602
Datum: 6 september 2017

Samenvatting

Tegenover de Albert Heijn aan de Argonautenweg in Rotterdam is een laad- en losplaats. Er kunnen ongeveer 3 auto's staan. Op 16 januari 2016 vindt er bij deze laad- en losplaats een discussie plaats tussen de heer L. en 2 stadswachten. De heer L. wil zijn auto op de 3^e parkeerplaats zetten, maar wordt door stadswacht G. aangesproken dat hij er niet mag parkeren. De heer L. vindt dat door het optreden van de stadswachten een gevaarlijke situatie ontstond.

Volgens de heer L. kennen de stadswachten de betekenis van bord E7, laad- en losplaats niet. Volgens hem stonden zijn vrouw en kinderen met de boodschappen op de stoep op hem te wachten. Naar zijn mening is dat 'onmiddellijk' laden en lossen dat op deze plek dus toegestaan is. De heer L. stelt dat ook als hij als bestuurder de boodschappen uit de Albert Heijn gaat halen, er sprake is van 'onmiddellijk'. De heer L. heeft geen bekeuring gekregen.

De ombudsman besluit zowel de echtgenote van de heer L., mevrouw L., als de beide stadswachten te horen over wat er die dag is gebeurd.

De stadswachten verklaren dat mevrouw L. pas met haar kinderen en de boodschappen aan kwam lopen toen zij al een tijdje met de heer L. in discussie waren. Eerst sprak stadswacht mevrouw G. de heer L. aan en vervolgens nam stadswacht mevrouw S. het over. Volgens hen viel het parkeren van de heer L. niet onder 'direct laden en lossen' en hebben zij hem uitgelegd wat in dit verband 'onmiddellijk' en 'direct' betekent.

Mevrouw L. verklaart dat zij met haar kinderen en de boodschappen achter de ramen van de Albert Heijn stond te wachten tot haar man op de laad- en losplaats was gearriveerd en toen met kinderen en boodschappen over de stoep richting de heer L. liep. Haar man was toen in discussie met mevrouw S.

De ombudsman heeft tijdens de hoorgesprekken de indruk gekregen dat de stadswachten goed weten wat het bord E7, laad- en losplaats betekent. Dit geldt zeker voor mevrouw S. die al 18 jaar stadswacht is. De klachtafhandeling had echter op onderdelen beter gekund. Over het geheel vindt de ombudsman dat de klachtafhandeling voldoende gemotiveerd is. De ombudsman informeert de heer L. nog over de vele uitspraken die er door rechtbank en gerechtshoven over de betekenis van 'onmiddellijk' en 'direct' laden en lossen zijn gedaan. De ombudsman

zal zelf geen uitspraak doen of de gedragingen van de heer L. als 'direct' en 'onmiddellijk' aangemerkt moeten worden.

Inleiding

Bij de Albert Heijn aan de Argonautenweg in Rotterdam is een laad- en losplaats. Het is bekend dat automobilisten hun auto daar parkeren en dan boodschappen gaan doen. Dat is niet toegestaan. Alleen onmiddellijk laden en lossen en het direct laten in- of uitstappen van personen mag. Wachten op passagiers mag ook niet.

De heer L. komt met zijn gezin vaker boodschappen doen bij deze Albert Heijn. Als ze klaar zijn met boodschappen doen gaat de heer L. zijn auto halen en laden ze de boodschappen op de laad- en losplaats in de auto. Zo ook op 16 januari 2016.

2 stadswachten staan bij de laad- en losplaats. Zij spreken daar automobilisten aan die op de laad- en losplaats willen stil gaan staan. Als de heer L. aan komt rijden spreken ze hem ook aan. Er ontstaat een discussie over de betekenis van het bord dat aangeeft dat de parkeerplaats alleen bedoeld is voor onmiddellijk laden en lossen.

Volgens de heer L. wordt hij door de stadswachten aangesproken terwijl hij met de auto naar zijn vrouw en kinderen toerijdt, die met de boodschappen op de stoep staan te wachten. Volgens de stadswachten ging de heer L. op de laad- en losplaats stilstaan en stonden zijn vrouw en kinderen niet te wachten. Zij kwamen volgens de stadswachten pas een paar minuten later aanlopen.

De heer L. vindt dat door het optreden van de stadswachten commotie en een onoverzichtelijke situatie ontstaat en dient daarover een klacht in bij de gemeente. De heer L. vindt dat de gemeente zijn klacht op een onzorgvuldige manier heeft afgehandeld en de reactie van de gemeente aan een aantal belangrijke feiten voorbij gaat.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer L. en de gemeente hebben de gelegenheid gehad om daarop te reageren. De ombudsman heeft van de gemeente en van de heer L. een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen vast en geeft hieronder zijn definitief oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De ombudsman vat de klacht van de heer L. als volgt samen.

Klacht De manier waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld is zeer onzorgvuldig geweest. Het antwoord op de klacht gaat aan een aantal belangrijke feiten voorbij.

- In de klachtafhandelingsbrief wordt niet ingegaan op de gevaarlijke situatie die door het handelen van de stadswacht ontstond.
- De meewerkend voorman de heer D. heeft de klacht afgehandeld en dat kan niet objectief gebeurd zijn.
- De gemeente reageert niet op mijn verzoek om een afschrift van het verslag/dagrapport toe te sturen van het gesprek van 26 januari 2016 tussen de heer D. en de 2 stadswachten.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Op de Argonautenweg ter hoogte van nummer 1 bevindt zich een laad- en losplaats met bord E7:



Deze plaats is bestemd voor het onmiddellijk laden en lossen van goederen. Een voertuig mag hier alleen tot stilstand komen om onmiddellijk te laden of te lossen, of personen te laten in- of uitstappen. Op het bord staat weliswaar een afbeelding van een vrachtwagen, maar andere voertuigen mogen hier ook stilstaan. Voorwaarde is wel dat ze direct laden en lossen of personen laten in of uit stappen.

2. Tegenover de laad- en losplaats bevindt zich de Albert Heijn XL aan de Argonautenweg.

3. Op 16 januari 2016 controleren 2 stadswachten, mevrouw S. en mevrouw G. de laad- en losplaats. Zij schrijven een aantal boetes uit of sommeren automobilisten om ergens anders te parkeren. Op enig moment komt de heer L. aanrijden. In eerste instantie spreekt mevrouw G. hem aan en daarna neemt mevrouw S. het over.
4. Op 17 januari 2016 dient de heer L. via de gemeentelijke website een klacht in over de gebeurtenis op 16 januari 2016. In een e-mail van 24 januari 2016 geeft de heer D., meewerkend voorman Toezicht en Handhaving, een eerste reactie op de klacht. Hij kondigt aan dat hij de klacht op 25 januari 2016 met de stadswachten zal bespreken.
5. Per e-mail van 3 februari 2016 vraagt de heer L. om een afschrift van het dagrapport of verslag van het gesprek tussen de heer D. en de stadswachten. De heer L. geeft aan dat hij het goed vindt dat de betekenis van het bord E7 met de stadswachten zal worden besproken. Daarnaast schrijft de heer L. dat er door het optreden van de gemeente een gevaarlijke situatie ontstond. Hij stelt dat hij richting de laad- en losplaats reed, toen een stadswacht hem benaderde en hem sommeerde door te rijden. *"(...) Mijn vrouw en kinderen stonden klaar op het trottoir, echter is de laad/losplaats gescheiden van het trottoir door een fietspad. De manier waarop de stadswachten ons benaderden zorgde voor commotie en er ontstond een gevaarlijke situatie. Dit vind ik zeer ernstig (...)"*
6. In een e-mail van 6 februari 2016 geeft de heer D. een tweede reactie op de klacht en geeft hij de verklaring van de stadswachten weer. De heer D. reageert niet op het verzoek van de heer L. om een afschrift van het dagrapport of verslag van het gesprek te verkrijgen. In de klachtafhandelingsmail gaat de heer D. niet in op het door de heer L. gestelde over een gevaarlijke situatie.
7. De ombudsman stelt vast dat de heer L. en de stadswachten van mening verschillen over wat er op 16 januari 2016 precies gebeurd is.
8. Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente aan dat er geen proces-verbaal is opgemaakt van de gebeurtenis op 16 januari 2016 omdat de heer L. geen bekeuring heeft gekregen. De gemeente geeft aan dat de heer D. de klacht van de heer L. per e-mail heeft afgehandeld. In die e-mail staat het relaas van de beide stadswachten kort samen gevat. Verder zijn er geen stukken.

9. Standpunt de heer L.

Het standpunt van de heer L. is conform zijn klacht. Daarnaast maakt hij (samengevat) de volgende opmerkingen.

- Volgens de gemeente is het toegestaan om mensen bij een laad- en losplaats te laten instappen mits dit “onmiddellijk” gebeurt. Mijn vrouw en kinderen stonden klaar op het trottoir om in te stappen toen ik aan kwam rijden. Dit was onmiddellijk. De laad- en losplaats is gescheiden van het trottoir door een fietspad. Wat mij het meest dwarszit is dat er door de manier waarop de stadswachten ons benaderden commotie ontstond en daardoor een gevaarlijke situatie.
- In de reactie van de gemeente op mijn klacht worden de omstandigheden van de gebeurtenis zodanig beschreven dat de stadswachten geen blaam zou treffen.
- In reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel vult de heer L. zijn standpunt aan:

“Ik kwam aanrijden bij de laad- en losplaats. Stadswacht mevrouw G. sommeerde mij om door te rijden. Zij heeft daarbij niet overwogen of ik wel degelijk zou gaan laden of lossen.....Ik heb zowel aan Stadswacht mevrouw G. als stadswacht mevrouw S. aangegeven dat ik wilde gaan laden en de lading (boodschappen in dit geval) klaar stond. Zonder hun tussenkomst had ik achtereenvolgens uitgestapt, de kofferbak open gedaan, de goederen gepakt, in de auto geplaatst en weggereden. Dit zijn activiteiten die vloeiend in elkaar overgaan teneinde te laden en voldoet aan de regels die gesteld worden bij een laad en losplaats. Dat de lading zich op enige afstand bevond in bijzijn van mijn echtgenote (om diefstal te voorkomen) doet hier niets aan af. Zowel de stadswachten als de heer D. veronderstellen dat mijn echtgenote met de boodschappen naar de auto moest komen, terwijl in feite ik de bestuurder was die de laad en los activiteiten wilde doen. De discussie die de stadswachten aanzwengelden ging over de afbeelding van een vrachtauto op het verkeersbord en bevoorrading van de Albert Heijn. Dit wordt bevestigd in de eerste reactie van de heer D. op 24 januari: “U hebt gelijk dat de laad en loshaven niet alleen van de Albert Heijn is, ook verhuizers, mensen die koffers moeten inladen en winkels in de omgeving enz. mogen hier gebruik van maken.

Maandag 25-01-2015 zullen we hierover een gesprek voeren met de stadswachten in kwestie.”. De discussie hield even aan, waarop uiteindelijk mijn echtgenote en kinderen inderdaad uit eigen beweging met de goederen naar de auto toe kwamen. Als de stadswachten mij niet hadden belet om me naar de goederen te bewegen hadden mijn vrouw en kinderen niet met de boodschappen naar de auto toegekomen. (De ombudsman concludeert ook uit het

hoorgesprek met mevrouw L. dat zij het gesprek tussen mij en stadswacht mevrouw S. heeft gezien). De laad- en losplaats is gescheiden van het trottoir door een fietspad. Door de manier waarop de stadswachten ons benaderden ontstond commotie en daardoor een gevaarlijke situatie."

10. *Standpunt gemeente*

- De interne werkinstructie is dat stadswachten goed controleren of er laad- en losactiviteiten op een laad- en losplaats plaatsvinden voordat er een bekeuring wordt uitgeschreven.
- De vrouw en kinderen van de heer L. stonden, volgens beide stadswachten, niet op de stoep te wachten met de boodschappen toen de heer L. kwam aanrijden en op de laad- en losplaats ging staan. Zij kwamen pas later uit de winkel lopen.
- De stadswachten hebben de heer L. geen bekeuring gegeven. Dit was wel mogelijk omdat hij op de laad- en losplaats geparkeerd stond. Er was namelijk geen sprake van het onmiddellijk laten instappen van personen.

11. *Resultaten hoorgesprekken*

De ombudsman heeft de 2 betrokken stadswachten ieder apart gehoord. Daarnaast heeft de ombudsman de vrouw van de heer L. (hierna: mevrouw L.) telefonisch gehoord. Zakelijk samengevat deelden zij achtereenvolgens mee:

- *Hoorgesprek stadswacht mevrouw S.*
Ik ben 18 jaar werkzaam als handhaver bij de gemeente Rotterdam. Op 16 januari 2016 liep ik samen met mijn collega, mevrouw G., naar de laad- en losplaats op de Argonautenweg. Ik was in gesprek met een bestuurder van een auto die op de laad- en losplaats stond toen de heer L. kwam aanrijden en achter die auto ging staan. Ik hoorde de heer L. tegen mevrouw G. zeggen: *"mijn vrouw komt er zo aan"*. Een paar minuten later had ik het gesprek met de bestuurder van de andere auto afgerond. Toen liep ik in de richting van de heer L. die op dat moment nog in gesprek was met mevrouw G. Ik nam het gesprek van mijn collega over. Ik vertelde aan de heer L. dat het niet toegestaan is om op een laad- en losplaats te wachten op iemand die boodschappen aan het doen is. Het onmiddellijk in- en uit laten stappen van iemand is wel toegestaan, maar dan moet het wel onmiddellijk zijn. Het gesprek tussen de heer L. en mij duurde een paar minuten. Daarna kwam de vrouw van de heer L. uit de Albert Heijn lopen. De heer L. heeft geen bekeuring gekregen.

Op 25 januari 2016 had ik een gesprek met de teamleider de heer A. Diop. Hij vertelde mij over de klacht van de heer L. en hij wilde ook mijn kant van het verhaal horen. Ik vertelde hem wat ik aan u heb verteld.

- *Hoorgesprek stadswacht mevrouw G.*

Ik ben 1 jaar werkzaam als handhaver bij de gemeente Rotterdam. Op 16 januari 2016 liep ik samen met mijn collega, mevrouw S., naar de laad- en losplaats op de Argonautenweg. Mevrouw S. was in gesprek met een bestuurder van een auto die op de laad- en losplaats stond toen de heer L. kwam aanrijden. Voordat de heer L. op de laad- en losplaats ging staan, zei ik tegen hem dat parkeren niet is toegestaan. Er reden meer mensen voorbij die aan mij vroegen of zij op de laad- en losplaats konden parkeren. Nadat ik antwoordde dat dit niet is toegestaan, reden de auto's door. De heer L. reed niet door. Ik heb in de klacht van de heer L. gelezen dat hij vond dat er een gevaarlijke situatie ontstond. Dat herken ik niet.

De heer L. zei tegen me dat zijn vrouw er zo aan zou komen. Mevrouw S. heeft daarna het gesprek met de heer L. overgenomen. Een paar minuten later kwam iemand uit de Albert Heijn lopen die later bij de heer L. instapte. Het gesprek verliep rustig. Volgens mij gingen we goed uit elkaar.

- *Hoorgesprek mevrouw L.*

Ik doe elke week samen met mijn man en kinderen boodschappen in de Albert Heijn aan de Argonautenweg. Wij parkeren de auto schuin aan de overkant van de laad- en losplaats bij een oplaadpunt om onze elektrische auto op te laden. Als de boodschappen gedaan zijn, gaat mijn man altijd eerst de auto halen. Ik blijf dan even wachten met de kinderen achter het glazen raam in de Albert Heijn. Mijn man zet dan de auto op de laad- en losplaats en wij lopen daarna met de boodschappen richting de auto om in te stappen.

Zo is het ook op 16 januari 2016 gegaan: mijn man kwam aanrijden en zette de auto op de laad- en losplaats. Ik zag vanachter het glazen raam in de Albert Heijn dat mijn man in gesprek was met een van de 2 stadswachten. Ik liep toen naar buiten met de kinderen om in te stappen. *Toevoeging ombudsman: uit de beschrijving die mevrouw L. van de stadswacht gaf, maakt de ombudsman op dat mevrouw L. het gesprek tussen haar man en mevrouw S. heeft gezien.*

Wet en regelgeving

12. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:7 lid 1:

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

13. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving aan het behoorlijkheidsvereiste:

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

14. De klacht van de heer L. gaat over de klachtafhandeling door de gemeente die volgens hem aan een aantal belangrijke feiten voorbij gaat. Achtereenvolgens bespreekt de ombudsman hieronder per onderdeel de onvrede van de heer L. met betrekking tot de klachtafhandeling: de gestelde gevaarlijke situatie, de persoon van de klachtafhandelaar en het niet toesturen van het dagrapport of verslag van het gesprek met de stadswachten.

Gevaarlijke situatie

15. Tijdens zijn onderzoek heeft de ombudsman geprobeerd vast te stellen wat er op 16 januari 2016 tussen de stadswachten en de heer L. gebeurd is en of er sprake was van een gevaarlijke situatie. Uit de verklaringen van de heer L., zijn vrouw en de beide stadswachten blijkt dat de lezing van de heer L. verschilt met de lezingen van zijn vrouw en de beide stadswachten.

16. Volgens de heer L. reed hij richting de laad- en losplaats toen de stadswacht mevrouw G. hem benaderde en sommeerde door te rijden. Volgens hem stonden zijn vrouw en kinderen op dat moment klaar op het trottoir naast de laad- en losplaats om in te stappen waardoor er commotie en een gevaarlijke situatie ontstond.

17. De stadswachten verklaarden dat mevrouw L. en de kinderen pas later uit de winkel kwamen lopen en niet al op het trottoir naast het fietspad stonden te wachten op het moment dat de heer L. aan kwam rijden en de stadswacht hem aansprak.

18. De vrouw van de heer L. verklaarde overeenkomstig de strekking van de verklaring van de stadswachten. Zij verklaart dat zij samen met haar kinderen achter de ramen in de Albert Heijn stond te wachten tot de heer L. op de laad- en losplaats gearriveerd was en dat zij daarna naar de auto is gelopen om in te stappen.

19. In de reactie op de klacht gaf de heer D. de verklaringen van de stadswachten weer, maar ging hij niet in op de door de heer L. naar voor gebrachte gevaarlijke situatie. De ombudsman kan dit billijken omdat de heer D. tijdens zijn gesprek met de stadswachten tot een andere lezing van de gebeurtenis kwam, dan de heer L. in zijn klacht stelde.

20. De ombudsman vindt het aannemelijk dat mevrouw L. en de kinderen aan kwamen lopen tijdens de discussie met de stadswacht mevrouw S. en niet al op het trottoir stonden, toen de heer L. aan kwam rijden.
21. Omdat de heer D. andere feiten vaststelde dan de heer L. in zijn klacht, is hij niet toegekomen aan een reactie op de stelling van de heer L. dat er sprake was van een gevaarlijke situatie. Het was wel beter geweest als hij de conclusie dat er geen sprake was van een gevaarlijke situatie uitdrukkelijk in de klachtafhandelingse-mail had opgenomen. Dat hij dat niet heeft gedaan, is voor de ombudsman onvoldoende reden om de klachtafhandeling als onzorgvuldig te beoordelen.

Klachtbehandelaar

22. Ingevolge artikel 9:7 van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht behandeld te worden door een 'persoon' die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klacht van de heer L. ging over de ontmoeting tussen de heer L. en de stadswachten op 16 januari 2016. De heer D. was als 'persoon' niet betrokken bij deze ontmoeting. Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht mocht hij de klacht behandelen.

Afschrift verslag/dagrapport

23. De ombudsman stelt vast dat de gemeente tijdens de klachtbehandeling niet op de vraag van de heer L. reageerde om hem een afschrift van het verslag/dagrapport toe te sturen van het gesprek van 26 januari 2016 tussen de heer D. en de 2 stadswachten. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente verklaard dat er geen apart verslag is gemaakt, maar dat de resultaten van het gesprek in de klachtafhandelingsmail van 6 februari 2016 zijn opgenomen. De ombudsman vindt dat de gemeente daarmee tijdens zijn onderzoek alsnog voldoende op het verzoek van de heer L. heeft gereageerd. De heer L. is ook niet in zijn belangen geschaad omdat hij uit de klachtafhandelingsmail kennis heeft kunnen nemen van hetgeen tussen de heer D. en de beide stadswachten is gewisseld. Meer of andere informatie was er niet.

Oordeel

Klacht

De manier waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld is zeer onzorgvuldig geweest. Het antwoord op de klacht gaat aan een aantal belangrijke feiten voorbij.

- In de klachtafhandelingsbrief wordt niet ingegaan op de gevaarlijke situatie die door het handelen van de stadswacht ontstond.
- De meewerkend voorman de heer D. heeft de klacht afgehandeld en dat kan niet objectief gebeurd zijn.
- De gemeente reageert niet op mijn verzoek om een afschrift van het verslag/dagrapport toe te sturen van het gesprek van 26 januari 2016 tussen de heer D. en de 2 stadswachten.

De ombudsman vindt de klacht niet gegrond.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving is behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.

Bijlage bij Rapport 2016.202/2602

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 17 januari 2016 dient de heer L. via de gemeentelijke website een klacht in over de afdeling Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam. Zijn klacht gaat over de wijze waarop hij door 2 stadswachten is aangesproken.
2. In een e-mail van 24 januari 2016 reageert de heer D., meewerkend voorman Toezicht en Handhaving, op de klacht van de heer L. De heer D. schrijft onder meer dat hij op 25 januari 2016 een gesprek met de betrokken stadswachten zal voeren.
3. De heer L. reageert in een e-mail van 3 februari 2016.
4. Op 6 februari 2016 stuurt de heer D. een e-mail aan de heer L. Hij geeft onder meer aan wat de stadswachten aan hem hebben verteld.

Klachtbehandeling door de ombudsman

5. De heer L. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt de ombudsman op 7 februari 2016 een e-mail.
6. De ombudsman stuurt de heer L. op 12 februari 2016 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft tijd nodig om goed naar de klacht te kijken.
7. Op 22 maart 2016 stuurt de ombudsman de directeur van de afdeling Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van de heer L. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie op de klacht te geven. Daarnaast stelt de ombudsman een onderzoeksvraag. De ombudsman wil de betrokken stadswachten, mevrouw S. en mevrouw G., horen.
8. Per brief van 22 maart 2016 informeert de ombudsman de heer L. dat hij besloten heeft een onderzoek in stellen naar de klacht. De ombudsman wil de vrouw van de heer L. (hierna: mevrouw L.) horen en vraagt of mevrouw L. contact met de ombudsman wil opnemen.
9. Op 18 april 2016 om 14.00 uur hoort de ombudsman de stadswacht mevrouw S.
10. Op 18 april 2016 om 15.30 uur hoort de ombudsman de stadswacht mevrouw G.
11. Op 4 mei 2016 stuurt de ombudsman de heer L. een brief met een herinnering: of mevrouw L. contact wil opnemen met de ombudsman om een afspraak te maken voor een hoorgesprek.
12. Per brief van 4 mei 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan mevrouw S. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.



13. Per brief van 4 mei 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan mevrouw G. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
14. Op 18 mei 2016 neemt de vrouw van de heer L. contact op met de ombudsman voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek.
15. Omdat mevrouw S. niet reageert op het conceptverslag, stelt de ombudsman het verslag ongewijzigd vast. Op 27 mei 2016 stuurt de ombudsman het definitieve gespreksverslag aan mevrouw S.
16. Omdat mevrouw G. niet reageert op het conceptverslag, stelt de ombudsman het verslag ongewijzigd vast. Op 27 mei 2016 stuurt de ombudsman het definitieve gespreksverslag aan mevrouw G.
17. Op 13 juli 2016 uur hoort de ombudsman mevrouw L.
18. Per brief van 5 augustus 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan mevrouw L. en geeft haar de gelegenheid daar binnen 2 weken op te reageren.
19. Per e-mail van 10 augustus 2016 laat mevrouw L. aan de ombudsman weten dat zij geen opmerkingen op het conceptverslag heeft.
20. Per brief van 16 augustus 2016 stuurt de ombudsman het definitieve gesprekverslag aan mevrouw L.
21. Op 2 juni 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met voorlopig oordeel aan de wethouder Veiligheid, Handhaving en Buitenruimte, aan de directeur van de afdeling Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer, aan de betrokken stadswachten mevrouw S. en mevrouw G. en aan de heer L. De ombudsman geeft hen de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
22. Omdat de gemeente en de stadswachten niet binnen de gestelde 4 weken reageren, stuurt de ombudsman hen op 11 juli 2017 een herinnering.
23. Omdat de heer L. niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman hem op 11 juli 2017 een herinnering.
24. In een telefoongesprek van 12 juli 2017 reageert de stadswacht mevrouw S.
25. Op 18 juli 2017 ontvangt de ombudsman een brief van de directeur van de afdeling Toezicht en Handhaving van 8 juni 2017 met zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
26. Op 24 juli 2017 ontvangt de ombudsman een e-mail van de heer L. met zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.