



## Rapport gemeentelijke ombudsman

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

Dossiernummer: 2014.1677  
Datum: 23 maart 2016



## ***Klacht***

De heer T. fietst op 11 januari 2014 over het trottoir op de Nieuwe Binnenweg. Twee stadswachten zien dat en houden hem staande. Daarop vindt een gesprek plaats. De heer T. dient daarover op 16 maart 2014 bij de gemeente een klacht in met als bijlage een getuigenverklaring.

1. De heer T. klaagt:

*Klacht 1:* over de manier waarop de twee stadswachten zich tijdens het staande houden jegens hem hebben gedragen.

*Klacht 2:* over de manier waarop de twee stadswachten zijn verklaring op de 'A-Aankondiging van Beschikking-WAHV-Mulder' hebben weergegeven.

*Klacht 3:* over de klachtafhandeling door de gemeente Rotterdam. Hij vindt dat de gemeente de getuigenverklaring bij de afhandeling van de klacht had moeten betrekken. Ook heeft de klachtafhandeling door de gemeente te lang geduurd.

2. Op 31 oktober 2014 reageert de gemeente op de klacht van 16 maart 2014, waarbij als bijlage een getuigenverklaring is gevoegd. De heer T. is niet tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente en beklagt zich bij brief van 10 november 2014 bij de ombudsman die op 3 december 2014 een onderzoek instelt naar de klacht. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

3. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en de heer T. en de gemeente bij brieven van 18 augustus 2015 de gelegenheid gegeven om daarop te reageren. De bevindingen werden ook aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Veiligheid, Handhaving en Buitenruimte de heer B.J. Eerdmans verstuurd. Aan zijn bevindingen verbond de ombudsman een voorlopig oordeel. De ombudsman heeft van de wethouder en van stadswacht H. een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast. Hij sluit daarna het onderzoek en geeft zijn definitieve oordeel.



## *Bevindingen*

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

4. Op 11 januari 2014 fietst de heer T. op het trottoir aan de zuidzijde van de Nieuwe Binnenweg, in de richting van de kruising met de Mathenesserlaan.
5. Volgens 2 stadswachten, de heer H. en mevrouw G., zien zij de heer T. op het trottoir op de Nieuwe Binnenweg fietsen en roept mevrouw G. de heer T. aan. De heer T. stopt niet met fietsen. Of de heer T. mevrouw G. wel of niet heeft gehoord, kan de ombudsman niet vaststellen. Mevrouw G. meent dat dit wel het geval is, omdat de heer T. naar haar zou hebben omgekeken. Op basis daarvan veronderstelt zij dat dit wel het geval was.
6. Bij de fietsenrekken aan de Nieuwe Binnenweg ter hoogte van het Westerpaviljoen stapt de heer T. af en hij zet zijn fiets op slot.
7. Stadswacht H. heeft gehoord dat de heer T. door mevrouw G. was aangeropen en zag geen reactie. De heer H. loopt naar de heer T. toe en pakt hem beet aan zijn schouder.
8. Desgevraagd zegt de heer T. tegen de heer H. dat hij mevrouw G. niet had horen roepen. De heer T. reageert geïrriteerd vanwege het feit dat hij is vastgepakt.
9. Mevrouw G. vertelt de heer T. dat hij een bekeuring zal krijgen en vraagt hem naar zijn identiteitsbewijs. Hij zegt dat hij geen ID bij zich heeft en hij toont een verzekeringspasje uit zijn portemonnee. Terwijl de heer T. dat doet, is volgens de heer H. zichtbaar dat zich in de portemonnee een rijbewijs bevindt. Hierna zegt mevrouw G. dat de heer T. eveneens een bekeuring zal krijgen voor het niet voldoen aan een vordering om zijn ID te tonen.
10. Tijdens dit gesprek, uit de heer T. een aantal keer zijn ongenoegen over de gang van zaken, ook nadat de bekeuringen zijn uitgeschreven.
11. Hierop loopt de heer H. nogmaals naar de heer T. toe en zegt hij hem dat hij hiervan niet gediend is en dat als hij niet ophoudt, de heer T. zal worden aangehouden wegens belediging van een ambtenaar in functie.
12. Mevrouw K. ziet de heer T. aan de overkant op het trottoir fietsen. Zij loopt op dat moment op het aan de noordzijde van de Nieuwe Binnenweg gelegen trottoir richting de kruising met de Mathenesserlaan ter hoogte van restaurant



Pirandello. Zij volgt de ontmoeting tussen de stadswachten en de heer T. op straat, als zij oversteeft richting het Westerpaviljoen en later terwijl zij met vrienden in het Westerpaviljoen zit.

13. Mevrouw K. en de heer T. raken later in het Westerpaviljoen met elkaar aan de praat. Beiden kenden elkaar daarvoor niet. Tijdens dit gesprek biedt mevrouw K. aan om een getuigenverklaring op te stellen en geeft zij de heer T. daartoe haar telefoonnummer. Op 12 januari 2014 stuurt mevrouw K. haar getuigenverklaring per e-mail aan de heer T. toe.
14. De heer T. is bekeurd in verband met het op 11 januari 2014 fietsen op de stoep van de Nieuwe Binnenweg. Als verklaring van de heer T. is vermeld: *“Ik kwam hier naartoe ik ben een klein stukje gefietst. Ik wilde alleen hier koffie drinken”*. Op 30 januari 2014 heeft de heer T. voor deze overtreding een zogenaamde ‘WAHV-Mulder-beschikking’ ontvangen. Tegen deze beschikking staat ‘beroep’ open bij de officier van justitie.
15. Daarnaast is de heer T. op 11 januari 2014 bekeurd voor het niet voldoen aan een vordering van een toezichthouder. In verband hiermee heeft hij op 27 januari 2014 een zogenaamde ‘strafbeschikking’ ontvangen. Op 8 februari 2014 heeft de heer T. op de voet van artikel 257e Wetboek van Strafvordering verzet aangetekend tegen deze strafbeschikking.
16. Er is door beide stadswachten een verklaring gedateerd 11 januari 2014 opgesteld, met als opschrift proces-verbaal van bevindingen. Deze verklaring is niet ondertekend.
17. Op enig moment vindt er een telefoongesprek plaats tussen mevrouw B., handhaver bij Toezicht en Handhaving, en de heer T. Hiervan is een verklaring gedateerd 11 januari 2014 opgemaakt, met als opschrift proces-verbaal van bevindingen. Ook deze verklaring is niet ondertekend.
18. De verklaringen van 11 januari 2014 van de beide stadswachten G. en H. verschillen op onderdelen van de inhoud van de getuigenverklaring van mevrouw K.
  - Stadswacht G. verklaart dat de heer T., terwijl hij op de stoep fietst, bijna een klein kind aanrijdt.Mevrouw K. verklaart daarentegen dat de heer T., terwijl hij op de stoep fietst, twee voetgangers met een kinderwagen aanspreekt en dat iedereen



elkaar netjes laat passeren en dat nog geen 5 seconden later iemand van Stadsbeheer/Stadstoezicht hem hardhandig bij de arm grijpt, waarna de heer T. verontwaardigd reageert.

- Volgens beide stadswachten reageert de heer T. erg boos, is het door zijn vele interrupties moeilijk om met hem te praten en wil hij op geen enkele manier meewerken. Ook verklaren beiden dat de heer T. tegen hen scheldt. Mevrouw K. daarentegen schrijft dat de heer T. rustig blijft, zeker geen agressieve houding aanneemt en in gesprek gaat met de stadswachten. Zij schrijft: *“Zo te zien begrijpt hij dat hij pech heeft en een bekeuring krijgt voor het fietsen op een voetpad...”*.
- Stadswacht H. verklaart: *“Doordat de man bleef door schelden ben ik even later nogmaals naar hem toe gelopen en heb hem heel duidelijk gezegd dat wij hier niet van gediend waren en dat hij aangehouden zou worden wegens belediging van een ambtenaar in functie, als hij niet zou ophouden”*.

Mevrouw K. verklaart hier op 12 januari 2014 over: *“Na ongeveer een kwartier.....mag de heer T. weer vertrekken en staat hij met zijn fiets op het fietspad. Plotseling staat de Stadswacht vol agressie weer voor de heer T. hard te spreken, op heel korte afstand van de heer T. Zijn adem kun je waarschijnlijk ruiken. Na uitgebriest te zijn, vertrekt de Stadswacht en zijn collega (een vrouw)”*.

Tijdens het hoorgesprek bij de ombudsman heeft mevrouw K. onder andere verklaard: *“Nadat de stadswacht een bekeuring had uitgeschreven liepen de beide stadswachten weg. De man liep het fietspad op en riep toen iets in de richting van de stadswachten. Daarop vloog de mannelijke stadswacht écht als een stier op de man af. Hij ging zo voor de man staan dat zijn gezicht zich op enkele centimeters afstand van het gezicht van de man bevond. Die bleef rustig. De vrouw hield zich opnieuw op de achtergrond. De stadswacht was écht woedend”*.

19. Tijdens de hoorgesprekken bij de ombudsman verklaren de beide stadswachten op onderdelen onderling tegenstrijdig.
  - Zo verklaart mevrouw G. dat zij in oostelijke richting over het aan de zuidzijde van de Nieuwe Binnenweg gelegen trottoir liep, dat haar collega op gelijke hoogte in dezelfde richting op het trottoir aan de overzijde van de Nieuwe Binnenweg liep en dat de heer T. haar op het trottoir tegemoet fietste.
  - De heer H. daarentegen verklaart dat hij samen met zijn collega over het trottoir aan de zuidzijde van de Nieuwe Binnenweg liep en dat een man over het trottoir in hun richting kwam fietsen. De heer H. volhardt in zijn verklaring ook nadat de ombudsman hem met de hiermee tegenstrijdige verklaring van mevrouw G. confronteert.



20. De verklaringen die de beide stadswachten bij de ombudsman hebben afgelegd zijn op onderdelen tegenstrijdig met de inhoud van de door hen op 11 januari 2014 opgemaakte verklaringen.
- Daar waar mevrouw G. op 11 januari 2014 verklaart dat zij aan de overkant een man op de stoep zag fietsen, verklaart zij bij de ombudsman dat een man haar op het trottoir tegemoet fietste.
  - De heer H. verklaart op 11 januari 2014 dat zijn collega aan de overkant van de straat aan het surveilleren is, terwijl hij daarover bij de ombudsman verklaart dat zij samen aan dezelfde kant van de Nieuwe Binnenweg liepen.

#### ***Standpunt van de heer T.***

- Het is gegaan zoals door mevrouw K. in haar getuigenverklaring is beschreven. Het optreden van de beide stadswachten was agressief, provocatief en disproportioneel. De mannelijke stadswacht trok zonder waarschuwing van achteren aan mijn schouder waar ik behoorlijk van schrok. Daardoor begon het contact met een escalatie.
- De wijze waarop op de 'A-Aankondiging van beschikking WAHV-Mulder' mijn verklaring onder het kopje 'Verklaring van de betrokkene' is weergegeven is niet mijn taalgebruik. De taal die mij in de mond wordt gelegd maakt van mij een Jürgen Raymann-sketch. De vrouwelijke stadswacht verhaspelt mijn woorden moedwillig teneinde de situatie in haar voordeel te beschrijven.
- De termijn van klachtafhandeling is door de gemeente ruimschoots overschreden. Ik vind het onbegrijpelijk dat er na zo'n lange tijd op 31 oktober 2014 zo'n nietszeggende reactie komt. In die brief wordt bovendien niet ingegaan op het schriftelijke taalgebruik van de stadswachten. Ten onrechte wordt de getuigenverklaring van mevrouw K. niet betrokken bij de klachtafhandeling.

#### ***Standpunt van de gemeente***

De heer T. is bekeurd wegens het fietsen op het trottoir en het niet voldoen aan een vordering van de aangewezen toezichthouder. Op 31 oktober 2014 schrijft de gemeente aan de heer T.: *“De bekeuringssituatie schijnt van dien aard te zijn geweest dat de betrokken stadswacht zich genoodzaakt voelde om u staande te houden. De situatie escaleerde tot een punt waarbij fatsoenlijk communiceren voor beide partijen onmogelijk bleek. Ook blijkt dat betrokken stadswacht u op enig moment aan uw schouders beetpakte. Dat laatste heeft op u een verkeerde indruk gemaakt.....Naar mijn mening had de situatie tactvoller aangepakt kunnen worden. Stadswachten hebben*



*een belangrijke rol in de stad. Er wordt van hen verwacht dat zij de mensen die zij aanspreken met respect behandelen. Dat geldt uiteraard ook andersom. Het spijt mij dat u het contact met de stadswacht als negatief heeft ervaren..... Er heeft inmiddels een gesprek plaatsgevonden met de stadswachten waarin zij zijn geweest op het feit dat professionaliteit en communicatie vanuit hun voorbeeldfunctie en gastheerschap van de gemeente Rotterdam uitermate belangrijk is."*

### **Wet en regelgeving**

21. Artikelen 5:16a en 5:20 Algemene wet bestuursrecht, Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, artikelen 27a en 52 Wetboek van Strafvordering.

### **Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten**

22. De ombudsman toetst het optreden van de afdeling Toezicht en Handhaving aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Professionaliteit**

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. *Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.*

#### **De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

*Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling verwacht worden, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met gepaste escalatie.*



### **Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.*

### **Goede motivering**

De overheid legt haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op 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.

### **Overwegingen**

*Met betrekking tot klacht 1 over de manier waarop de twee stadswachten zich tijdens de staandehouding jegens de heer T. hebben gedragen:*

23. De ombudsman stelt vast dat mevrouw K. een onafhankelijke getuige is die de heer T. voor 11 januari 2014 niet kende.
24. Tijdens het hoorgesprek op 1 april 2015 heeft mevrouw K. tegenover de ombudsman een verklaring afgelegd die tot in detail overeenstemt met de inhoud van haar op 12 januari 2014 op schrift gestelde getuigenverklaring. Haar verklaring stemt eveneens overeen met die van de heer T.
25. De verklaringen van mevrouw K. en de heer T. wijken op belangrijke onderdelen af van die van de stadswachten.
26. Daarbij komt dat de stadswachten tijdens de hoorgesprekken bij de ombudsman op 29 april 2015 op wezenlijke onderdelen onderling tegenstrijdig hebben verklaard. Bovendien wijken de door hen afgelegde verklaringen op wezenlijke onderdelen af van de schriftelijke verklaringen van 11 januari 2014.
27. Op grond van het bovenstaande hecht de ombudsman meer waarde aan de verklaringen van de heer T. en mevrouw K. dan aan die van de stadswachten.





28. Het komt de ombudsman voor dat het van achteren beetpakken van de heer T., terwijl hij zijn fiets op slot aan het zetten is, niet de gelukkigste manier is om contact te maken en het gesprek aan te gaan over het feit dat de heer T. over het trottoir fietste. Er is geen reden die maakt dat het beetpakken van de heer T. op dat moment noodzakelijk was. Dat een gesprek daarna onnodig escaleert, is een reëel risico.
29. De omstandigheid dat de heer T. op vordering van de stadswachten niet direct zijn rijbewijs toont, terwijl hij dat wel bij zich heeft en uiteindelijk ook toont, pleit niet in zijn voordeel. Het uitschrijven van een tweede bekeuring door de stadswachten leidt voorspelbaar tot verdere onaangenaamheden en escalatie.
30. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de stadswachten kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van stadswachten mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Daarvan is naar het oordeel van de ombudsman onvoldoende gebleken.
31. De klacht van de heer T. over de wijze waarop de beide stadswachten zich tijdens de staande houding jegens hem hebben gedragen is gegrond. De onderzochte gedraging van de gemeente is onbehoorlijk wegens strijd met de behoorlijkheidsvereisten professionaliteit en de-escalatie.

*Met betrekking tot klacht 2 over de manier waarop de twee stadswachten de verklaring van de heer T. op de 'A-Aankondiging van Beschikking-WAHV-Mulder' hebben weergegeven:*

32. De ombudsman acht het aannemelijk dat de heer T. zich in andere bewoordingen tegenover de stadswachten heeft uitgelaten dan die op de beschikking staan vermeld. De verklaring is echter een korte en zakelijke weergave en de door de stadswachten gebruikte bewoordingen zijn niet onnodig grievend of kwetsend jegens de heer T. zodat deze klacht ongegrond is.



*Met betrekking tot klacht 3 over de wijze van klachtafhandeling door de gemeente Rotterdam.*

33. Ten aanzien van het onderdeel dat de gemeente te lang over de klacht behandeling heeft gedaan: de heer T. heeft zijn klacht op 16 maart 2014 bij de gemeente ingediend. Bij brief van 31 oktober 2014 heeft de gemeente op de klacht gereageerd. Op grond van artikel 6:11 Algemene wet bestuursrecht dient de gemeente een klacht binnen zes weken af te handelen. De gemeente Rotterdam hanteert echter servicenormen op grond waarvan zij gehouden is om binnen 4 weken op de klacht te reageren. Hierom is dit klachtonderdeel gegrond. De onderzochte gedraging van de gemeente is niet behoorlijk wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste *voortvarendheid*. Dit is vooral te betreuren, omdat bejegeningssklachten steeds lastiger te onderzoeken zijn, naarmate de tijd verder verstrijkt.
34. Ten aanzien van het onderdeel dat de gemeente verzuimd heeft de getuigenverklaring van mevrouw K. bij de klachtafhandeling te betrekken: de gemeente schrijft in de klachtafhandelingsbrief van 31 oktober 2014 dat de getuigenverklaring grondig is bestudeerd. Op geen enkele wijze wordt echter duidelijk gemaakt of, en zo ja hoe, de verklaring van mevrouw K. bij de beoordeling van de klacht van de heer T. is betrokken. Op dit onderdeel is de klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste *goede motivering*.

### ***Oordeel***

35. De onderzochte gedraging van de gemeente met betrekking tot de manier waarop de twee stadswachten zich tijdens de staandehouding jegens de heer T. hebben gedragen is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Professionaliteit en De-escalatie gehandeld.
36. De onderzochte gedraging van de gemeente met betrekking tot de manier waarop de twee stadswachten de verklaring van de heer T. op de 'A-Aankondiging van Beschikking-WAHV-Mulder'



hebben weergegeven is behoorlijk. De gemeente heeft overeenkomstig het behoorlijkheidsvereiste Professionaliteit gehandeld.

37. De onderzochte gedraging van de gemeente met betrekking tot de wijze van klachtafhandeling door de gemeente is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Voortvarendheid en Goede motivering gehandeld.



## Bijlage bij rapport in het dossier 2014.1677

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 16 maart 2014 dient de heer T. zijn klacht bij de gemeente in.
2. Op enig moment daarna belt de gemeente met de heer T. om zijn klachten te bespreken.
3. Omdat de heer T. vervolgens niets meer verneemt en de klachtafhandelingstermijn van 4 weken inmiddels is verstreken wendt hij zich op 6 juni 2014 tot de ombudsman.
4. Op 11 juni 2014 zendt de ombudsman de klacht van de heer T. aan de gemeente door en verzoekt hij de gemeente om alsnog op de klacht te reageren en hem te informeren omtrent de uitkomst van de klachtbehandeling.
5. Op 31 oktober 2014 stuurt de gemeente haar schriftelijke reactie aan de heer T. met een kopie aan de ombudsman.
6. De heer T. is ontevreden over de reactie van de gemeente op zijn klacht en stuurt op 10 november 2014 een e-mail aan de ombudsman.

### *Klachtbehandeling door de ombudsman*

7. Op 10 november 2014 ontvangt de ombudsman een e-mail van de heer T.
8. Op 18 november 2014 bevestigt de ombudsman de heer T. de ontvangst van diens e-mail en schrijft hij dat hij hem binnen drie weken nader zal berichten.
9. Op 3 december 2014 schrijft de ombudsman de gemeente dat hij een onderzoek instelt naar de klacht van de heer T. Hij verzoekt de gemeente om binnen 4 weken op de klacht van de heer T. te reageren en kondigt aan dat hij de betrokken stadswachten wil horen. Hij stuurt aan de heer T. kopie van deze brief.
10. Op 8 december 2014 schrijft de heer T. aan de ombudsman dat het tweede deel van zijn klacht (de wijze waarop zijn verklaring in de 'A-Aankondiging van Beschikking-WAHV Mulder' is weergegeven) ten onrechte niet in de brief van 3 december 2014 is opgenomen.
11. Op 19 januari 2015 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan de gemeente. Hij vraagt de gemeente om alsnog binnen 14 dagen te reageren en vult bij die gelegenheid tevens de klacht van de T. aan.
12. Op 19 februari 2015 rappelleert de ombudsman de gemeente opnieuw en vraagt om alsnog binnen een week te reageren.
13. Op 5 maart 2015 ontvangt de ombudsman de reactie van de gemeente.



14. Op 6 maart 2015 stuurt de ombudsman de brief van de gemeente aan de heer T. en biedt hem de gelegenheid om daarop te reageren. De heer T. doet dit bij e-mails van 13 maart 2015 en 1 april 2015.
15. Op 1 april 2015 hoort de ombudsman mevrouw K. als getuige.
16. Op 15 april 2015 stuurt de ombudsman mevrouw K. zijn concept-verslag van dit hoorgesprek en stelt haar in de gelegenheid om daarop te reageren. Op 16 april 2015 laat mevrouw K. de ombudsman weten dat zij akkoord is met de inhoud van het verslag waarna de ombudsman dit definitief vaststelt en op 20 april 2015 aan haar toestuurt.
17. Op 15 april 2015 verzoekt de ombudsman de gemeente om de beide betrokken stadswachten, mevrouw G. en de heer H., telefonisch contact met hem te doen opnemen voor het maken van een afspraak voor een hoorgesprek. Op 21 april 2015 geven beiden, middels hun meewerkend voorman mevrouw B., hier gehoor aan.
18. Op 22 april 2015 nodigt de ombudsman beide stadswachten schriftelijk uit.
19. Op 29 april 2015 hoort de ombudsman in aanwezigheid van mevrouw B. beide stadswachten.
20. Op 15 mei 2015 stuurt de ombudsman beide stadswachten zijn concept-verslag van het hoorgesprek toe en stelt hen in de gelegenheid om daarop binnen 14 dagen te reageren. Van deze gelegenheid maken beiden geen gebruik waarna de ombudsman zijn verslag definitief vaststelt en dit op 29 mei 2015 aan hen toestuurt.
21. Op 18 augustus 2015 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente, het college van burgemeester en wethouders, de beide stadswachten en de heer T. toe en stelt hen in de gelegenheid om daar binnen 4 weken op te reageren.
22. Op 20 augustus 2015 ontvangt de ombudsman de schriftelijke reactie van stadswacht de heer H.
23. Op 27 augustus 2015 stuurt de ombudsman de heer H. een ontvangstbevestiging.
24. Op 23 september 2015 ontvangt de ombudsman de schriftelijke reactie van de wethouder Veiligheid, Handhaving en Buitenruimte.