



Overijsselse Ombudsman

De heer W.

Ons kenmerk

2017099

Contactpersoon

Mw. A.D. van Zeben

Datum

7 december 2017

Bijlage(n)

Onderwerp

Rapportbrief

Geachte heer W.

Op 28 november jl. had u een gesprek met de ombudscommissie over uw klacht van 27 september 2017, ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

Bij dit gesprek waren namens de gemeente Kampen aanwezig de eenheidsmanager interne en publieke dienstverlening (tevens directeur van stichting Stadstoezicht Kampen) en de klachtcoördinator.

Namens stichting Stadstoezicht Kampen was aanwezig de coördinator Stadstoezicht Kampen.

Uw klacht

Uw klacht van 27 september jl. bij de Overijsselse Ombudsman gaat over de klachtafhandelingsbrief van 7 juli 2017, die u hebt gekregen van de coördinator Stadstoezicht Kampen. U voelt zich niet serieus genomen. U bent van mening dat niet goed naar u is geluisterd en niet is gekeken naar de situatie tekening en foto's die u had meegestuurd bij uw klacht. U hebt het gevoel dat de coördinator van Stadstoezicht zijn eigen medewerker de hand boven het hoofd houdt. Ook vindt u een bepaalde passage in de klachtafhandelingsbrief beledigend.

Bevoegdheid van de ombudscommissie

De ombudscommissie had u al eerder telefonisch meegedeeld eerst onderzoek te hebben gedaan naar haar bevoegdheid, waardoor de behandeling van uw klacht wat langer duurde dan gebruikelijk. In de klachtafhandelingsbrief wordt namelijk aangegeven dat Stadstoezicht Kampen een zelfstandige stichting is die weliswaar in nauwe samenwerking met de gemeente Kampen werkt, maar autonoom is. Ook was de klachtafhandelingsbrief niet ondertekend namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente Kampen een dienstverleningsovereenkomst heeft met Stadstoezicht Kampen. De inhoud van deze overeenkomst leidde bij de ombudscommissie tot de conclusie dat hier sprake is van een zo genoemde uitbestede overheidstaak. De gemeente lichtte toe dat er mondeling afspraken zijn gemaakt over de klachtbehandeling, in de zin dat de gemeente verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling, maar deze laat uitvoeren door de coördinator van Stadstoezicht.

De ombudscommissie is hierop nader ingegaan tijdens het gesprek op 28 november 2017 en heeft aangegeven dat het, in het kader van rechtsbescherming, beter is om in de dienstverleningsovereenkomst een bepaling op te nemen over de wijze waarop de gemeente klachten over Stadstoezicht behandelt. De ombudscommissie zal daartoe een aanbeveling doen.

Gesprek over uw klacht.



Overijsselse Ombudsman

Uw klacht bij de gemeente Kampen ging er over dat u onterecht bent aangehouden door een stadswacht in de vroege ochtend van 17 juni 2017. Op dat tijdstip werden de kramen ter gelegenheid van de Hanzedagen 2017 opgebouwd. Er fietsten nog verschillende mensen aan de rechterkant van de IJsselkade (benedenstroom), terwijl er borden stonden met verboden te fietsen. U fietste daar ook en werd aangesproken door een stadswacht. U volgde haar instructie op en bent afgestapt. Maar aan de andere kant van de IJsselkade (bovenstroom) stonden volgens u geen borden en bent u weer gaan fietsen. Toen werd u opnieuw aangesproken door dezelfde stadswacht. Dit was naar uw mening niet correct. Daarover had u een woordenwisseling met de stadswacht. Vervolgens diende u een klacht in bij de gemeente Kampen over de gang van zaken en over het feit dat de stadswacht zich niet wilde legitimeren. Deze klacht werd deels gegrond (wat betreft de legitimatieplicht) en deels ongegrond verklaard.

Het gesprek op 28 november jl. ging over het gedeelte van de klacht dat ongegrond was verklaard door Stadstoezicht, met name over een passage in de klachtafhandelingsbrief van 7 juli 2017 die u als beledigend en ook als feitelijk onjuist ervaart. Het gaat om de passage "U vindt dat u te vroeg bent aangesproken door de medewerker. (...) De taak van de medewerkers was onder andere om mensen daar aan te spreken als ze het evenemententerrein op zouden gaan fietsen. De manier waarop moet correct en klantvriendelijk zijn. Op het moment dat mensen niet wensen te luisteren, mag de toon vermanend zijn. De borden zijn daar dan ook geplaatst om fietsen over het evenementen terrein te voorkomen. Bovendien is de medewerker opgeleid en geoefend als verkeersregelaar. De medewerker heeft juist gehandeld om u aan te spreken en u dient zijn of haar aanwijzingen op te volgen. Dat de medewerker niet tot aan het bord heeft gewacht om u aan te spreken is om u ook de gelegenheid te geven om af te stappen."

U gaf aan de eerste keer wel te hebben geluisterd en te zijn afgestapt. Uw klacht gaat over de tweede keer toen de stadswacht u aansprak op de plek waar geen borden stonden. U vindt het beledigend dat er staat dat u niet wilde luisteren.

De coördinator van Stadstoezicht liet weten dat deze passage in het algemeen is gesteld en niet zozeer is bedoeld voor u persoonlijk. Het is een standaard zin. U accepteerde deze uitleg van de coördinator, maar vond het wel een vreemde gang van zaken voor een klachtbehandeling.

Wat u verder nog dwars zat is de feitelijke onjuistheid in de klachtafhandelingsbrief, namelijk de kwestie met de verkeersborden. Toen de stadswacht u de tweede keer aansprak waren er volgens u geen borden met verboden te fietsen. U had foto's gestuurd naar de coördinator van Stadstoezicht en een situatietekening. Het lijkt wel, zo stelde u, alsof deze niet zijn meegenomen bij de beoordeling van de klacht, maar dat alleen is geluisterd naar wat de stadswacht vertelde.

De coördinator van Stadstoezicht gaf aan dat het kan zijn dat de borden tijdens de opbouwfase van het evenement niet geheel duidelijk waren geplaatst. Hij kan zich de situatieschets en de foto's van u niet meer herinneren. Het was volgens hem de bedoeling dat in het gehele evenementencomplex niet mocht worden gefietst, maar het kan zijn dat er nog geen borden waren geplaatst richting bovenstroom. De coördinator merkte op dat bij afwezigheid en/of onduidelijkheid van borden, het bevel om af te stappen niet mocht worden gegeven.

U gaf aan het jammer te vinden dat deze constatering niet tijdens de klachtbehandeling bij Stadstoezicht aan de orde is geweest. U vroeg aan de coördinator of hiermee uw klacht (ook) op dit punt dan gegrond zou zijn. Dit laatste werd beaamd door de coördinator.

Conclusie

De ombudscommissie concludeert dat de gemeente (Stadstoezicht) erkent dat er tijdens de klachtbehandeling niet goed naar u is geluisterd wat betreft de tweede keer dat u bent aangesproken door de stadswacht en kennelijk niet of niet goed naar uw foto's en situatieschets is gekeken. Verder concludeert de ombudscommissie dat de gemeente (Stadstoezicht) erkent dat de door u als beledigend ervaren passage in de klachtafhandelingsbrief niet zozeer tegen u persoonlijk was gericht, maar in het algemeen is gesteld.



Overijsselse Ombudsman

Oordeel

Uw klacht is gegrond. De gemeente (Stadstoezicht) heeft bij de klachtbehandeling niet voldaan aan de behoorlijkheidsnorm van goede motivering. Deze behoorlijkheidsnorm impliceert dat de overheid goed luistert naar de burger, alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen en dat de motivering is gericht op het concrete individuele geval.

De ombudscommissie acht het in het kader van rechtszekerheid van belang een aanbeveling te doen wat betreft het behandelen van klachten over Stadstoezicht Kampen.

Aanbeveling

De ombudscommissie doet de gemeente de aanbeveling om in de dienstverleningsovereenkomst Gemeente Kampen-Stichting Stadstoezicht Kampen een bepaling op te nemen over de wijze waarop de gemeente klachten over Stadstoezicht behandelt.

Conform de met u, de vertegenwoordigers van de gemeente en Stadstoezicht gemaakte afspraak beëindigt de ombudscommissie met deze rapportbrief het onderzoek naar uw klacht. Uw dossier in de administratie van de ombudscommissie wordt gesloten.

Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Kampen.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur