



Rapport gemeentelijke ombudsman

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

Dossiernummer: 2014.1547
Datum: 20 oktober 2015



Klacht

De heer E. is taxichauffeur. Op 14 augustus 2014 rijdt hij een Port Assistance rit. Hij heeft de opdracht een buitenlandse zeeman van Vlaardingen naar het Havenziekenhuis, naar het Health Care gebouw aan het Willemsplein en dan weer terug naar Vlaardingen te brengen. Om een Port Assistance rit te mogen rijden heeft de heer E. een extra opleiding gevolgd.

De klant gaat het gebouw binnen en vraagt de heer E. om voor het gebouw op hem te wachten. Hij is bang dat hij anders verdwaalt. Gedurende de tijd dat de klant zijn zaken in het Health Care gebouw afhandelt, komen twee stadswachten langs die de heer E. sommeren weg te rijden of elders te parkeren. De heer E. is ontevreden over het gesprek dat daarop volgt. De heer E. wil met zijn klacht bereiken dat de gemeente Rotterdam de regels voor taxi's aanpast.

- klacht 1:* De heer E. klaagt over de bejegening door de twee stadswachten, deels in aanwezigheid van zijn klant. Hij stelt dat de stadswachten hem beledigden en bedreigden.

klacht 2: De heer E. klaagt er over dat beide stadswachten hebben geweigerd om hun naam aan hem te geven en zich voldoende te legitimeren: "*ik kreeg alleen de codes*".

klacht 3: De heer E. klaagt over de manier waarop mevrouw B. hem te woord heeft gestaan tijdens een telefoongesprek op 22 september 2014 naar aanleiding van zijn klacht.

klacht 4: De heer E. klaagt dat de gemeente er zo lang over heeft gedaan om hem een reactie te geven op zijn klacht van 15 augustus 2014.
- Omdat de heer E. ontevreden is over de reactie van de gemeente op zijn klacht stuurt hij de ombudsman op 16 oktober 2014 een brief. Die bericht de gemeente op 20 oktober 2014 dat hij een onderzoek naar de klacht instelt. Op 24 december 2014 ontvangt de ombudsman de reactie van de gemeente op de klacht. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.
- Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en de heer E. en de gemeente bij brieven van 9 juni 2015 de gelegenheid gegeven om daarop te reageren. De bevindingen werden op dezelfde datum ook aan het college van burgemeester en



wethouders en aan de wethouder Veiligheid, Handhaving en Buitenruimte de heer B.J. Eerdmans verstuurd. Aan zijn bevindingen verbond de ombudsman een voorlopig oordeel en een aanbeveling. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman zijn bevindingen definitief vastgesteld en daar een eindoordeel aan verbonden. De eerdere aanbeveling heeft hij daarbij laten vervallen. Op 30 juli 2015 heeft de ombudsman zijn rapport aan de heer E. en de gemeente toegestuurd.

Omdat abusievelijk was verzuimd om de bevindingen ook aan mevrouw B. en de beide betrokken stadswachten toe te sturen, heeft de ombudsman hen bij brieven van 5 augustus 2015 alsnog de gelegenheid geboden om op de bevindingen te reageren. Dit heeft niet tot een inhoudelijke reactie geleid.

De ombudsman sluit nu zijn onderzoek en stuurt zijn rapport met zijn definitieve oordeel aan alle betrokkenen toe.

Bevindingen

4. De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.
5. Op 14 augustus 2014 staat de heer E. met zijn taxi stil voor het Tulip Inn hotel aan het Willemsplein omdat een klant van hem bij het Health Care gebouw aan het Willemsplein moet zijn. Twee stadswachten komen langs en spreken de heer E. aan. Zij wijzen hem erop dat zijn taxi hinderlijk geparkeerd staat. De heer E. geeft aan dat hij op een klant staat te wachten.
6. Tijdens het hierop volgende gesprek vraagt de heer E. de beide stadswachten naar hun naam. De twee stadswachten weigeren hun naam te geven, maar geven wel mondeling hun verbalisatenummers aan de heer E. op. Op verzoek van de heer E. tonen de stadswachten vervolgens hun legitimatiebewijs.
7. De lezingen van de heer E. en de beide stadswachten over de wijze waarop het gesprek heeft plaatsgevonden lopen uiteen.



8. De stadswachten stellen voor dat de heer E. zijn taxi op een taxistandplaats of tegen betaling op een betaald parkeren plaats parkeert. De heer E. weigert dit.
9. Naar aanleiding van de klacht vindt er op 22 september 2014 een telefoongesprek tussen de heer E. en de management assistente van Toezicht en Handhaving, mevrouw B. plaats. Dit gesprek wordt door mevrouw B. eenzijdig beëindigd.

Het standpunt van de heer E.

10. *Naar aanleiding van klacht 1:* Volgens de heer E. is het Willemsplein een ruim plein en had het verkeer daarom geen last van hem. Hij stond maar 5 à 10 minuten voor het Tulip Inn hotel geparkeerd, toen de twee stadswachten hem aanspraken: " *Je mag hier niet staan!*" en " *Als je niet weggaat ga ik je controleren*". De heer E. vindt het beledigend en bedreigend dat hij op deze manier wordt benaderd en hij vindt dat de stadswachten meer rekening met het taxibedrijf moeten houden.
11. Omdat de heer E. niet bereid is om te vertrekken reageren de stadswachten volgens de heer E. geïrriteerd en dreigen zij er mee dat ze hem zullen meenemen naar het politiebureau. Hij moet zijn rijbewijs, RTX keurmerkpas en vergunning inleveren en er worden foto's van zijn taxi gemaakt. De heer E. voelt zich als een crimineel behandeld.
12. Nadat zijn klant is teruggekomen mag de heer E. van de beide stadswachten niet weggrijden. Omdat de stadswachten rapport op willen maken dienen de heer E. en zijn klant nog 20 minuten op dezelfde plek te wachten. De heer E. vraagt zich af hoe dit te rijmen is met het standpunt van de stadswachten dat hij hinderlijk geparkeerd staat.
13. *Naar aanleiding van klacht 2:* De heer E. vindt dat de stadswachten toen hij daarom verzocht, hun namen hadden moeten geven.
14. *Naar aanleiding van klacht 3:* De heer E. vindt dat mevrouw B. hem tijdens het telefoongesprek op 22 september 2014 niet correct te woord heeft gestaan. Hij vindt dat hij ten onrechte steeds door haar werd onderbroken en dat zij kwaad reageerde toen hij om een schriftelijke reactie vroeg. Tijdens het gesprek dreigt mevrouw B. enkele malen om het gesprek te beëindigen en uiteindelijk beëindigt zij het gesprek ook op een onbeschofte manier en zonder haar achternaam te noemen.



Het standpunt van de gemeente

15. *Naar aanleiding van klacht 1:* De heer E. stond vlakbij de bocht op de rijbaan geparkeerd, waardoor het achterop komende verkeer wel degelijk werd gehinderd. Na 10 minuten rijden de stadswachten daarom terug en spreken zij de heer E. aan. De intentie van de stadswachten was om de heer E. te helpen en te verwijzen naar een veiligere parkeerplaats en zeker niet om hem te bekeuren. Vandaar dat zij hem de suggestie deden om met zijn RTX-vergunning op een taxistandplaats aan de Veerkade te parkeren. Vervolgens begint de heer E. een tirade tegen de stadswachten, waarin hij aangeeft dat Stadstoezicht hem en zijn collega's het werken onmogelijk maakt en hen o.a. toevoegt: *"Jullie zijn vervelend en zijn mij aan het vervelen stelletje uitkeringstrekkers"*.
16. Daarop vragen de stadswachten, teneinde rapport op te kunnen maken, de heer E. om zijn identiteitsgegevens. Omdat de heer E. daar aanvankelijk niet aan mee wil werken, vorderen de stadswachten vervolgens de identiteitsgegevens van de heer E. en leggen hem uit wat de consequenties van een herhaalde weigering zijn. Daarop overhandigt de heer E. alsnog zijn papieren aan de stadswachten.
17. *Naar aanleiding van klacht 2:* Als de heer E. de stadswachten om hun namen vraagt, leggen zij hem uit dat zij die niet hoeven te geven. Wel geven zij hun verbalisantennummers. Daarop zegt de heer E. dat het niet zeker is dat die nummers kloppen en vraagt hij hen om zich te legitimeren, waarop zij hun legitimatiebewijzen laten zien.
18. *Naar aanleiding van klacht 3:* Tijdens het telefoongesprek met mevrouw B. op 22 september 2014 laat de heer E. zich een aantal keren agressief uit. De heer E. wordt herhaaldelijk op zijn houding en uitspraken aangesproken, maar kan door zijn emoties niet voldoen aan het verzoek om een fatsoenlijk gesprek te voeren. De heer E. is boos en vindt dat hij door de politie en stadswachten 'plat' wordt gecontroleerd en nergens meer mag staan. Omdat het gesprek uit de hand dreigt te lopen wordt een andere medewerker gevraagd om via de speaker mee te luisteren. Die medewerker heeft bevestigd dat de heer E. niet voor rede vatbaar was. De heer E. is twee keer aangezegd het gesprek op een normale toon te voeren, anders zou het gesprek beëindigd worden. Omdat daar



door de heer E. geen gehoor aan werd gegeven werd het gesprek op een fatsoenlijke wijze beëindigd.

Wet en regelgeving

19. Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 9:11 Awb,
20. Regeling model legitimatiebewijs toezichthouders Awb,
21. Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar,
22. Regeling vaststelling legitimatiebewijs buitengewoon opsporingsambtenaar,
23. Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en andere opsporingsambtenaren, artikelen 5:12, 5:16, 5:16a en 5:20
24. Taxiverordening Rotterdam 2013,
25. Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar van de Dienst Stadtoezicht Rotterdam 2010 en
26. Aanwijzingsbesluit toezichthouders Taxiverordening Rotterdam 2013 Stadsbeheer.

Samenvatting van deze regelgeving: toezichthouders en buitengewoon opsporingsambtenaren (hierna: BOA's) dienen desgevraagd aanstonds hun legitimatiebewijs te tonen, dat in ieder geval hun naam en hoedanigheid bevat.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

27. De ombudsman toetst het optreden van het cluster Stadsbeheer, directie Toezicht en Handhaving aan de behoorlijkheidsvereisten:

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. *Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

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.*



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.

Overwegingen ombudsman

28. *Naar aanleiding van de eerste klacht over de manier waarop de stadswachten de heer E. op 14 augustus 2014 hebben bejegend:* De ombudsman stelt vast dat er op 14 augustus 2014 een gesprek is geweest tussen de heer E. en de beide stadswachten. De heer E. stond met zijn taxi ergens stil waar hij dat kennelijk niet mocht. De ombudsman kan geen oordeel geven over de vraag of de heer E. wel of niet verkeerd geparkeerd stond en of er verzachtende omstandigheden waren, waardoor het hem, als taxichauffeur, toegestaan had moeten worden wél op de bewuste plek voor het Tulip Inn hotel te parkeren. Het afwegingskader daarvoor is de Wet Mulder. De ombudsman is niet bevoegd daarover een uitspraak te doen.
29. Hetgeen de heer E. aanvoert om zijn klacht over de bejegening te onderbouwen te weten "*Je mag hier niet staan*" en "*Als je niet weggaat, ga ik je controleren*", alsmede zijn klachtbrief en de overige door hem aangeleverde stukken is voor de ombudsman onvoldoende om aan te nemen dat de beide stadswachten hem ten onrechte lastig vielen en zich beledigend en bedreigend hebben opgesteld.
30. De heer E. betreft bij de klacht zijn bredere ongenoegen over de manier waarop hij en andere taxichauffeurs in de stad behandeld worden. Hij heeft het gevoel dat hij de hele dag aangesproken wordt, dat hij niet goed bezig is en dat hij nergens mag staan. De ombudsman kan echter alleen maar de klacht beoordelen over hoe het op 14 augustus 2014 is gegaan.
31. Op grond van het bovenstaande is de eerste klacht ongegrond. De twee stadswachten hebben de heer E. niet onfatsoenlijk bejegend.
32. *Naar aanleiding van de tweede klacht dat de twee stadswachten hun naam niet aan de heer E. gaven, maar alleen hun verbalisantennummer noemden en hun*



- legitimatiebewijs toonden.* Dit laatste is volgens de heer E. op een zodanige wijze gebeurd dat het voor hem niet mogelijk was om de namen van de stadswachten op de legitimatiebewijzen te lezen.
33. Op grond van de wet- en regelgeving is een BOA verplicht desgevraagd zijn legitimatiebewijs te tonen. Op dit legitimatiebewijs zijn onder andere het BOA-nummer en de naam van de BOA opgenomen.
34. De bedoeling van de legitimatieverplichting is dat burgers kunnen controleren of zij te maken hebben met bevoegdelijk optredende toezichthouders. Het is de ombudsman niet mogelijk gebleken om achteraf vast te stellen hoe de beide stadswachten hun legitimatiebewijs aan de heer E. hebben getoond, meer in het bijzonder of dit op een zodanige wijze is gebeurd dat het voor de heer E. mogelijk was om kennis te nemen van de daarop vermelde gegevens.
35. De ombudsman stelt vast dat de beide stadswachten in ieder geval mondeling hun verbalisantennummers aan de heer E. hebben opgegeven. Aan de hand van deze unieke nummers is het mogelijk om de beide stadswachten te individualiseren, zoals ook is gebleken. Daarmee is aan de ratio van de legitimatieverplichting voldaan.
36. Op grond van het bovenstaande is de tweede klacht ongegrond. De twee stadswachten hebben zich niet onprofessioneel gedragen.
37. *Ten aanzien van de derde klacht dat mevrouw B. hem onfatsoenlijk te woord stond in het telefoongesprek op 22 september 2014 en het telefoongesprek ten onrechte beëindigde.* De ombudsman heeft kennis genomen van het verslag van het op 27 oktober 2014 bij Stedelijke Inzet, een afdeling van Stadsbeheer, gevoerde gesprek tussen enerzijds de heer E. en anderzijds de heer H. en mevrouw De H. De ombudsman stelt vast dat de lezingen van de heer E. en de gemeente over de wijze waarop het telefoongesprek op 22 september 2014 heeft plaatsgevonden uiteen lopen. Het is de ombudsman niet mogelijk gebleken om achteraf vast te stellen hoe een en ander in zijn werk is gegaan. De ombudsman zal zich om deze reden van een oordeel over het derde klachtonderdeel onthouden.
38. *Ten aanzien van de vierde klacht dat de gemeente er te lang over heeft gedaan om op de klacht te reageren.* Op grond van artikel 9:11 Awb dient de gemeente een klacht binnen 6 weken te behandelen. De gemeente Rotterdam hanteert als servicenorm een termijn van 4 weken. De heer



E. heeft klacht 1 op 15 augustus 2014 en klacht 3 op 24 september 2014 bij de gemeente ingediend. Per brief van 9 oktober 2014 aan de heer E. heeft de gemeente op klacht 1 gereageerd. Per brief van 19 februari 2015 aan de ombudsman heeft de gemeente op klacht 2 gereageerd. Gelet hierop stelt de ombudsman vast dat zowel de door de gemeente als servicenorm gehanteerde klachttermijn als de wettelijke klachttermijn ruimschoots zijn overschreden.

39. Op grond van het bovenstaande is de vierde klacht gegrond. De gemeente cluster Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving heeft niet voortvarend gehandeld.

Oordeel

Twee van de vier onderzochte klachten zijn niet gegrond. De beide stadswachten hebben de heer E. niet onfatsoenlijk bejegend en hebben zich niet onprofessioneel gedragen.

De ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht over de wijze waarop het telefoongesprek op 22 september 2014 tussen de heer E. en mevrouw B. heeft plaatsgevonden.

De klacht dat de gemeente te lang over de klachtbehandeling heeft gedaan is gegrond. Het cluster Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving heeft niet voortvarend gehandeld.

Geen aanbeveling

40. Aan de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman was een aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, directie Toezicht en Handhaving verbonden. In deze aanbeveling gaf de ombudsman het college van burgemeester en wethouders in overweging om een vervolgesprek met de heer E. en de voorzitter van de Rotterdamse Taxicentrale aan te gaan. Onderwerp van dit gesprek zou de door de heer E. gevoelde noodzaak van meer begrip bij de stadswachten voor de omstandigheden waaronder hij en zijn collega's hun werk moeten doen moeten zijn. In het bijzonder zouden daarbij het uitoefenen van toezicht en de omgang met stilstaande c.q. geparkeerde taxi's aan de orde kunnen komen. Tot zijn teleurstelling heeft de ombudsman moeten vaststellen dat de heer E. niet op de uitnodiging van de gemeente voor een dergelijk gesprek is ingegaan omdat hij ontevreden was over de persoon die het gesprek namens de gemeente zou voeren. De ombudsman heeft om die reden besloten zijn eerdere aanbeveling te



laten vervallen. De ombudsman heeft vernomen dat er desondanks op 21 september 2015 een gesprek tussen mevrouw d.H. , stafmedewerker van Stadsbeheer Toezicht en Handhaving en de voorzitter van de Rotterdamse Taxicentrale heeft plaatsgevonden.



Klachtbehandeling door de gemeente

41. Op 15 augustus 2014 klaagt de heer E. bij de gemeente.
42. Op 17 augustus 2014 maken de beide stadswachten, de heer v. P. en mevrouw P., een Rapport van Bevindingen op.
43. Op 22 september 2014 spreken de heer E. en mevrouw B. van Toezicht en Handhaving telefonisch over de klacht.
44. Op 24 september 2014 klaagt de heer E. bij de gemeente over het feit dat hij - ondanks twee telefoontjes waarin hij heeft geïnformeerd naar de stand van zaken – nog steeds niets over zijn klacht heeft gehoord. Tevens klaagt hij over de wijze waarop hij op 22 september 2014 telefonisch door mevrouw B. te woord is gestaan.
45. Op 9 oktober 2014 reageert de gemeente schriftelijk op de klachten van de heer E.
46. De heer E. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt op 16 oktober 2014 een brief aan de ombudsman.
47. Op 27 oktober 2014 is er op het kantoor van Stedelijke Inzet een gesprek met de heer E. over zijn klachten. Van Stadsbeheer Toezicht en Handhaving zijn bij dit gesprek teamleider de heer H. en stafmedewerker mevrouw de H. aanwezig.

Klachtbehandeling door de ombudsman

48. Op 17 oktober 2014 ontvangt de ombudsman de klacht van de heer E.
49. Op 20 oktober 2014 bevestigt de ombudsman de heer E. de ontvangst van diens brief met bijlagen van 16 oktober 2014 en deelt hij hem mee dat hij een onderzoek instelt.
50. Bij brief van 20 oktober 2014 brengt de ombudsman de klachten van de heer E. onder de aandacht van de gemeente en verzoekt de gemeente om daar binnen vier weken op te reageren.
51. Op 20 november 2014 rappelleert de ombudsman de gemeente en verzoekt hij om alsnog binnen 14 dagen te reageren.
52. Op 12 december 2014 rappelleert de ombudsman de gemeente nogmaals en verzoekt hij om alsnog binnen een week te reageren.
53. Op 24 december 2014 ontvangt de ombudsman de inhoudelijke reactie van de gemeente op zijn brief van 20 oktober 2014.
54. Op 5 januari 2015 stuurt de ombudsman de schriftelijke reactie van de gemeente naar de heer E. en stelt hij hem in de gelegenheid om daarop te reageren.



55. Op 12 januari 2015 ontvangt de ombudsman de reactie van de heer E. op de inhoud van de brief met bijlagen van de gemeente van 22 december 2014.
56. Op 16 januari 2015 verzoekt de ombudsman de gemeente om alsnog binnen 14 dagen te reageren op de klacht die betrekking heeft op de wijze waarop de heer E. op 22 september 2014 door mevrouw B. telefonisch te woord is gestaan.
57. Op 20 januari 2015 bevestigt de gemeente de ombudsman de ontvangst van diens brief en deelt de ombudsman mee dat ernaar wordt gestreefd om de klacht binnen vier weken af te handelen.
58. Op 19 februari 2015 rappelleert de ombudsman de gemeente en verzoekt hij de gemeente om alsnog binnen een week te reageren.
59. Op 20 februari 2015 ontvangt de ombudsman de inhoudelijke reactie van de gemeente op zijn brief van 16 januari 2015.
60. Op 23 februari 2015 stuurt de ombudsman de schriftelijke reactie van de gemeente naar de heer E. en stelt hij hem in de gelegenheid om daarop te reageren.
61. Op 24 februari 2015 laat de heer E. de ombudsman telefonisch weten dat hij geen behoefte heeft aan een nadere reactie.
62. Bij brief van 12 maart 2015 verzoekt de ombudsman de gemeente om hem binnen 14 dagen te berichten of er specifieke handwingsinstructies voor stadswachten gelden ten aanzien van het toezicht en de handhaving in geval van stilstaande c.q. geparkeerde taxi's en, zo ja, deze aan hem toe te sturen.
63. Op 30 maart 2015 rappelleert de ombudsman de gemeente en verzoekt haar om hem het gevraagde alsnog binnen een week toe te sturen.
64. Op 9 april 2015 deelt de gemeente aan de ombudsman mee dat er geen specifieke handwingsinstructies voor stadswachten met taakaccent Taxi's ten aanzien van stilstaande c.q. geparkeerde taxi's zijn.
65. Naar aanleiding van de aanvankelijk opgenomen aanbeveling vindt er op 21 september 2015 een gesprek tussen mevrouw H., stafmedewerker van Stadsbeheer Toezicht en Handhaving en de voorzitter van de Rotterdamse Taxicentrale plaats.