



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag

# Rapport 2021-165

Gemeentelijke controle op het erf,  
zonder bij de bewoners aan te bellen

## Samenvatting

*Een onbekende persoon heeft een particulier perceel betreden, en hiervan uitvoerig foto's gemaakt, zonder zich te wenden tot de eigenaar die op dat moment thuis is. De camera's op het perceel hebben de onbekende persoon waargenomen. Dit heeft bij de eigenaar en familieleden tot grote angst geleid. Enige tijd later ontvangt de eigenaar een brief van de gemeente. Hieruit blijkt dat de onbekende persoon een gemeentelijk medewerker is, die uitvoering heeft gegeven aan een zichtcontrole. Eigenaar klaagt dat zij en haar familie door de gemeente onheus zijn bejegend. De gemeente had voorafgaand de zichtcontrole bij de eigenaar kunnen aanbellen. Op die manier was voor de eigenaar duidelijk geweest waarom een onbekende persoon op het perceel aanwezig was, en foto's maakte. Ook klaagt de eigenaar over het feit dat de gemeente in haar reactie weinig inlevingsvermogen toont, maar eerder een belerende toon aanneemt.*

- *De klacht over het niet aanbellen bij de eigenaar is gegrond. De gemeente had bij aanvang van de zichtcontrole de eigenaar moeten informeren. De gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.*
- *De klacht over een gebrek aan inlevingsvermogen is gegrond. Na alle consternatie bij de eigenaar en haar familie, had de gemeente de-escalerend moeten reageren. De ombudsman acht dit bezien vanuit de vereiste van de-escalatie niet behoorlijk.*

*De ombudsman doet de gemeente in dit rapport één aanbeveling.*

## Inhoudsopgave

1. Aanleiding.....	3
2. De klacht bij de gemeente.....	3
3. De behandeling van de klacht bij de gemeente.....	4
4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman.....	4
5. Onderzoeksgegevens.....	5
6. Reactie op het verslag van bevindingen ..	8
7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman.....	8
8. Aanbeveling .....	10



## 1. Aanleiding

Klager woont geruime tijd in een straat, gelegen in stadsdeel Loosduinen. Volgens klager is het aantal inbraken in de wijk hoog. De politie surveilleert extra en in de wijk staan tekstwagens van de politie om bij onraad 112 te bellen. De gemeente heeft aangegeven niet te beschikken over de gegevens van het aantal inbraken.

Op 1 februari 2021 kreeg klager een melding van één van haar camera's dat iemand de oprit van haar perceel was opgelopen. Deze persoon maakte met behulp van een smartphone diverse foto's van het perceel van klager, waaronder de vlaggenmast en het huis. Klager was op dat moment thuis. De "fotograferende persoon" heeft niet bij klager aangebeld, om aan te geven wat de reden was om het perceel te betreden én te fotograferen.

Klager heeft de camerabeelden direct doorgestuurd naar Politie-Eenheid Den Haag. Vervolgens heeft de politie het huis van klager bezocht en een onderzoek ingesteld. Ook zou volgens klager, de politie de camerafoto's van de "fotograferende persoon" hebben opgehangen bij de politiebureaus. Aansluitend heeft klager op de "buurt whatsapp" alarm geslagen.

Na enige weken in angst te hebben gezeten, heeft klager op 18 februari 2021 een brief ontvangen van de Haagse Pandbrigade van de gemeente. Hieruit blijkt dat de gemeente een zichtcontrole heeft uitgevoerd op het perceel van klager. Tijdens de controle constateerde de inspecteur, - oftewel de "fotograferende persoon" dat op het voorerf en op het achtererf een vlaggenmast is geplaatst. Volgens het Besluit omgevingsrecht is per perceel de eerste vlaggenmast vergunningsvrij, maar is voor iedere extra vlaggenmast een vergunning vereist. Klager bleek niet in het bezit te zijn van de benodigde vergunning en handelde daarmee in strijd met de wet. Om de illegale situatie te beëindigen kon klager voor de extra vlaggenmast een vergunning aanvragen, of kon klager de overtreding beëindigen door de tweede vlaggenmast te verwijderen en verwijderd te houden. De gemeente heeft klager een termijn gegeven om de overtreding te beëindigen uiterlijk tot 30 maart 2021. Indien na deze datum geen vergunning zou zijn aangevraagd, en klager de gemeente niet zou laten weten dat hij de overtreding had beëindigd, zou de gemeente bestuursrechtelijk handhavingsmaatregelen treffen om de overtreding te beëindigen. Klager heeft een vergunning aangevraagd.

## 2. De klacht bij de gemeente

Op 18 februari 2021 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente:

Een onbekend persoon heeft het perceel van klager betreden en heeft van het huis, de camera's en de achteringen uitvoerig foto's gemaakt, zonder zich te wenden tot de bewoners die aldaar aanwezig waren. De beelden zijn doorgestuurd naar de politie. Deze is langs geweest en heeft onderzoek gedaan. De foto's van de onbekende persoon hangen bij de politiebureaus. De politie adviseerde klager voortaan 112 te bellen. Op de buurt-whatsapp is alarm geslagen. Uit de nadien ontvangen waarschuwingsbrief d.d. 16 februari 2021, blijkt de onbekende persoon een gemeentelijk ambtenaar van de Haagse Pandbrigade te zijn, die uitvoering had gegeven aan een zichtcontrole. Klager beklagt zich in het bijzonder over de werkwijze van de gemeente.

### 3. De behandeling van de klacht bij de gemeente

De gemeente heeft de klachten aangaande de werkwijze van de Haagse Pandbrigade, afgehandeld in haar brief d.d. 12 maart 2021.

De gemeente geeft in haar beantwoording aan dat zij het vervelend vindt wat zich heeft afgespeeld en dat de waarschuwingsbrief als dreigend is ervaren. Vervolgens wordt uitleg gegeven over het meldingstraject, dat uitmondt in een rapport en mogelijk een waarschuwingsbrief aan de overtreder. In deze waarschuwingsbrief is uitgelegd welke stappen worden ondernomen als de overtreding blijft voortduren. Volgens de gemeente kan de uitleg “dreigend overkomen omdat het laten voortduren van de overtreding nadelige consequenties kan hebben”.

Daaropvolgend merkt de gemeente op, begrip te hebben dat klager bij de politie een melding heeft gedaan van de “fotograferende persoon”. Ook wijst de gemeente klager op de regels die gelden voor het gebruik van camera’s en het delen van beelden met bijvoorbeeld een buurt-whatsapp. “Wij gaan ervan uit dat de beelden van onze collega van de buurtwhatsapp worden verwijderd en de juiste informatie met de buurt wordt gedeeld”.

Aansluitend schrijft de gemeente dat klager heeft opgemerkt dat foto’s van de

desbetreffende medewerker op politiebureaus hangen. De gemeente geeft aan dat volgens de politie “een onderzoek is ingesteld vanwege de door klager gemelde verdachte omstandigheden maar heeft al snel vastgesteld dat de persoon op de camerabeelden een medewerker van de gemeente betreft in de uitoefening van haar werkzaamheden. Van verspreiding van foto’s op politiebureaus is dan ook geen sprake”

### 4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Op 19 maart 2021 heeft klager een klacht ingediend bij de Gemeentelijke ombudsman. De ombudsman heeft de klacht als volgt geformuleerd:

Naar aanleiding van een melding heeft een gemeentelijk toezichthouder van de Haagse Pandbrigade, een zichtcontrole toegepast bij het perceel van klager. Bij het betreden van het perceel heeft de toezichthouder een controle op het erf uitgevoerd, - naar de aanwezige vlaggenmasten -, maar heeft zich daarbij niet tot de bewoners gewend.

Klager meent dat zij en haar familie door de gemeente onheus zijn bejegend. De toezichthouder had voorafgaande de controle, kunnen aanbellen bij klager om zich te legitimeren en aangeven wat de reden van de controle was. Onder die omstandigheid was het voor klager duidelijk geweest, waarom een

onbekend persoon op haar perceel rondliep en foto’s maakte. Een dergelijke actie zou de gemeente in haar werkproces kunnen verankeren.

Daarnaast had de gemeente – gezien de onrust bij klager, ontstaan door de vele inbraken in de buurt - meer inlevingsvermogen kunnen tonen, in plaats van klager te sturen, wat wel en wat niet te doen. De gebruikte formuleringen in de klachtafhandelingsbrief d.d. 12 maart 2021 van de Algemeen Directeur Dienst Stedelijke Ontwikkeling zijn volgens klager ongepast:

a. Het is niet duidelijk wat de gemeente stelt met: “Een dergelijke uitleg kan dreigend overkomen omdat het laten voortduren van de overtreding nadelige consequenties kan hebben” (alinea 2).

b. De zinsnede: “Wij gaan ervan uit dat de beelden van onze collega van de buurtwhatsapp worden verwijderd en de juiste informatie met de buurt wordt gedeeld” (alinea 3), komt op klager over als belerend.

c. De volzinnen: “De politie heeft inderdaad een onderzoek ingesteld vanwege de door u gemelde verdachte omstandigheden maar heeft snel vastgesteld dat de persoon op de camerabeelden een medewerker van de gemeente betreft in de uitoefening van haar werkzaamheden. Van verspreiding van foto’s op politiebureaus is

dan ook geen sprake" (alinea 4), komen op klager over als aanmatigend.

Klager wenst dat de Algemeen Directeur van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling de toon in zijn brieven aanpast.

## 5. Onderzoeksgegevens

Om de klacht te onderzoeken heb ik de stukken die klager aan de ombudsman heeft verstrekt bestudeerd. Ook heb ik met klager contact gehad om zaken toegelicht te krijgen.

Daarenboven heb ik bij de Haagse Pandbrigade van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente informatie opgevraagd. Dit is geschied met behulp van telefoongesprekken, schriftelijke correspondentie en een interview. Bij het interview met de Haagse Pandbrigade was de inspecteur handhaving van de Haagse Pandbrigade aanwezig.

Aansluitend heeft de ombudsman contact gehad met de Politie-Eenheid Den Haag/Bureau Loosduinen. Via de wijkagent zijn gegevens opgevraagd betreffende de bezichtiging van het perceel van klager, naar aanleiding van de melding.

Uit het onderzoek zijn de volgende punten gebleken:

### a. Wet- en regelgeving

Artikel 5:15 Awb (Algemene wet bestuursrecht);

Lid 1. Een toezichthouder is bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, elke plaats te betreden met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner.

Lid 2. Zo nodig verschaft hij zich toegang met behulp van de sterke arm.

Lid 3. Hij is bevoegd zich te doen vergezellen door personen die daartoe door hem zijn aangewezen.

### b. Beleid gemeente Den Haag

Handhavingsplan leefbaarheid in de openbare ruimte: een strategie voor 2010 en verder (RIS169125a, 18 december 2009).

"De gemeente kan op grond van verschillende rechtsgronden handhaven: publiekrechtelijk handhaven, fiscaal strafrechtelijk handhaven en handhaven op basis van bijzondere wettelijke bepalingen of via privaatrechtelijke handhaving. Het publiekrechtelijke handhavingstraject is gericht op het herstel van de situatie zoals hij volgens de regels moet zijn. Bij strafvervolging eist de schending van de bepaling een strafrechtelijke reactie om overtreding tegen te gaan. Strafvervolging kan plaatsvinden naast het publiekrechtelijke handhavingstraject.

Voor de naleving van voorschriften kan de gemeente op basis van de Algemene wet

bestuursrecht (Awb) toezichthouders aanwijzen. De bevoegdheden van een toezichthouder zijn vermeld in de Awb. Het houdt bijvoorbeeld in dat hij, ook zonder toestemming van de direct betrokkene, overal mag komen. Alleen voor het binnengaan van een woning of kantoor heeft hij toestemming nodig van de bewoner. Een toezichthouder is bevoegd onderzoek te doen en daarvoor monsters te nemen, verpakkingen open te maken, foto's te maken e.d. Hij kan inlichtingen en inzage van zakelijke gegevens en stukken vorderen. Hij mag van die stukken kopieën maken. Als dat ter plaatse niet kan, mag hij de stukken voor korte tijd meenemen om er kopieën van te maken. Als hij bepaalde onderzoeken niet ter plaatse kan doen, mag hij de betreffende zaken voor korte tijd meenemen. De toezichthouders van het Haags Werkbedrijf hebben geen enkele bevoegdheid. Deze benaming dient nog aangepast te worden om verdere verwarring te voorkomen".

**c. Interview DSO/Pandbrigade-  
Gemeentelijke ombudsman**

De ombudsman heeft op 9 augustus 2021 een gesprek gehad met de inspecteur handhaving, die op het perceel van klager een zichtcontrole heeft uitgevoerd. Hiervan is het volgende gespreksverslag gemaakt, geaccordeerd door partijen op 12 augustus 2021:

De inspecteur handhaving geeft aan dat de wijze waarop klager de gemeente heeft benaderd, en in het bijzonder haar persoon, de inspecteur handhaving zeer is misvallen. Met name dat foto's en film waarop de inspecteur handhaving te zien is, zijn doorgeleid naar de politie. De stelling van klager dat de gemeente de zichtcontrole moet aankondigen is volgens de inspecteur handhaving onjuist. "Het is klager die zich conform de wetgeving behoort te gedragen".

De inspecteur handhaving heeft de melding onderzocht op rechtmatigheid. Het bezoek was inderdaad onaangekondigd. Indien een huisbezoek zou worden aangekondigd, is in bijna alle gevallen de situatie al opgeheven en mogelijk anderszins het bewijs verdwenen.

Bij een zichtcontrole waarbij de "bouwwerken" zichtbaar zijn, betreedt de inspecteur het perceel en maakt de benodigde foto's t.b.v. de rapportage. De inspecteur voert de controle alleen uit. In onderhavige kwestie stond op de oprit van klager de auto van de familie geparkeerd. De inspecteur

handhaving geeft aan dat dit voor haar geen aanleiding is om aan te bellen en de bewoners te informeren dat zij een aantal foto's zal maken in het kader van een zichtcontrole. Indien zij bij iedere controle, voorafgaand de bewoners zou benaderen, kan zij niet alle zichtcontroles afwikkelen. Dat kost te veel tijd. Ook zijn de reacties van de bewoners niet altijd even prettig, en soms zelfs agressief.

Wanneer het een zichtcontrole betreft die binnenshuis moet plaats vinden, zal zij de toestemming van de bewoners vragen, lees: aanbellen. Mocht de toestemming worden geweigerd, dan vraagt de inspecteur aan de burgemeester om "een sterke arm". Let wel: er moet dan sprake zijn van een "gegrond vermoeden". Corona is voor de inspecteur geen reden om niet aan te bellen bij een bewoner. Dus als een potentieel illegaal voorwerp gesitueerd is binnen in de woning, zal de inspecteur aanbellen bij de bewoners, ongeacht de aanwezigheid van Corona.

De inspecteur handhaving benadrukt dat het verstrekken van de foto en film door klager aan de politie haar steekt: "Ik heb recht op mijn privacy. Het is prima dat iemand een beveiligingscamera heeft, mits deze gericht is op eigen terrein, en dus niet op de openbare straat". De inspecteur handhaving had daarover een klacht kunnen indienen bij de politie, maar heeft dat niet gedaan. De politie heeft de zaak echter snel afgedaan en de foto's verwijderd. Evenwel spreekt de inspecteur handhaving zich uit, over het lef

dat klager nadien naar de ombudsman is gegaan.

Voor haar is de zaak inmiddels gepasseerd station: Klager heeft de vlaggenstok verwijderd. Evenwel ervaart de inspecteur handhaving het wijzen van klager naar haar persoon als zeer vervelend.

**d. Aanvullende vragen van de ombudsman  
aan de gemeente**

De ombudsman heeft de gemeente vragen gesteld over de beantwoording van KOG klacht 237811. Namens de gemeente zijn op 19 augustus 2021 de vragen beantwoord door de teammanager van de Haagse Pandbrigade:

Ombudsman:  
"Een dergelijke uitleg kan dreigend overkomen omdat het laten voortduren van de overtreding nadelige consequenties kan hebben" (alinea 2). Kunt u uitleggen wat de gemeente hiermee heeft bedoeld?

Gemeente:  
"Een overheid moet uitleggen wat de consequenties zijn van het niet beëindigen van een overtreding. In dit geval was er sprake van een overtreding. Dus in onze waarschuwingsbrief staat omschreven wat de consequenties zijn, indien de overtreding blijft voortduren. We gaan in op het woord dreigend, omdat mevrouw het zo noemde in haar klacht".



Ombudsman:

De zinsnede: “Wij gaan ervan uit dat de beelden van onze collega van de buurtwhatsapp worden verwijderd en de juiste informatie met de buurt wordt gedeeld” (alinea 3). De lezer van deze boodschap, wat voor perceptie heeft deze van de gemeente, na het lezen hiervan?

Gemeente:

“Dit is geschreven vanuit het belang van de toezichthouder. Indien die een volgende keer een controle in de buurt uitvoert en een buurtbewoner ziet en herkent haar, dan zou het vervelend zijn als deze bijvoorbeeld het ‘recht’ in eigen hand neemt. Mevrouw heeft verkeerde informatie op de app gedeeld. Zonder correctie kan dit nare gevolgen hebben. De gemeente kan niet zelf een correctie op de buurtapp zetten, dat kan mevrouw wel”.

Ombudsman:

De volzinnen: “De politie heeft inderdaad een onderzoek ingesteld vanwege de door u gemelde verdachte omstandigheden maar heeft snel vastgesteld dat de persoon op de camerabeelden een medewerker van de gemeente betreft in de uitoefening van haar werkzaamheden. Van verspreiding van foto’s op politiebureaus is dan ook geen sprake (alinea 4). Kan de gemeente zich voorstellen hoe deze tekst bij haar burgers wordt ontvangen?”

Gemeente:

“Ja. Dat wij weten dat de mededeling van mevrouw dat de foto’s zijn verspreid over de politiebureaus niet correct is. Deze mededeling heeft zij gedaan in een e-mail d.d. 18 februari 2021 (zie onderstaand). Wij kunnen ons voorstellen, dat zij dit niet leuk vindt.

Overigens hebben wij deze tekst naar één burger verstuurd, die de context kent. Het is niet zo dat hier sprake is van een algemene mededeling op een website”.

#### **e. Gegevens Politie-Eenheid Den Haag/Bureau Loosduinen**

26 oktober 2021 heeft de ombudsman contact gehad met de wijkagent. Naar aanleiding van de melding van klager heeft de politie de straat ter hoogte van het huisnummer van klager bezocht. Hiervan is een rapport opgesteld. Gezien de vertrouwelijkheid van de daarin opgenomen gegevens, zal de ombudsman een beperkte weergave hieruit weergeven.

De politie heeft het perceel bezocht en gesproken met klager. De politie heeft de beelden van klager bekeken. Volgens de politie is hierop een net geklede dame te zien. Zij maakte een aantal foto's met haar telefoon in het poortje naast de voordeur van de woning. De politie heeft van de bureaus ook camerabeelden ontvangen. Ook hier was te zien dat de dame in kwestie foto's maakte van onder meer de vlaggenmast. De politie had niet de indruk dat de dame uitvoering gaf aan

een voorverkenning. Nadien is de politie door de gemeente per e-mail geïnformeerd dat een medewerker van de Haagse Pandbrigade foto's van het perceel heeft gemaakt in het kader van een zichtcontrole. De politie heeft aan de gemeente terugkoppeling gegeven dat geen verder onderzoek zou worden uitgevoerd, en dat zij ook geen foto's van de desbetreffende medewerker uitgeprint hebben hangen op alle bureaus.

Klager heeft een andere lezing van zaken. Volgens haar heeft de politie aangegeven dat het een voorverkenning kon zijn, en constateerde op de camerabeelden “een zigeunerachtig type”, en is hier nog naar op zoek gegaan. Ook heeft de politie klager aangeraden om voortaan 112 te bellen, en om op de buurtwhatsapp te zetten, naar de desbetreffende dame uit te kijken. Tevens steekt het klager dat de gemeente de politie heeft geïnformeerd, waarop de zoekactie wordt gestaakt. Daarentegen wordt de burger geïnformeerd door de politie noch door de gemeente.

Volgens de ombudsman blijkt uit het rapport van Politie-Eenheid Haag d.d. 24 februari 2021 dat de politie het contact met de gemeente heeft gelegd, inzake de identiteit van de dame die op 1 februari 2021 het perceel van klager heeft betreden en aldaar foto's heeft gemaakt. Uit een aantekening van de politie van 24 februari 2021 volgt dat de gemeente de politie per e-mail heeft bericht dat het een gemeentelijk medewerker van de Pandbrigade

betreft. Dit heeft geleid tot staking zoekactie van de politie.

## 6. Reactie op het verslag van bevindingen

Klager heeft op het verslag van bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft deze reactie waar nodig overgenomen. Tevens wijst de ombudsman klager erop, dat DSO/Haagse Pandbrigade onderdeel uitmaakt van de gemeente Den Haag. De klacht richt zich dus tegen de gemeente.

De gemeente heeft op het verslag van bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft deze reactie waar nodig overgenomen.

## 7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman

### Behoorlijkheidsnormen

#### Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

#### 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.

### Werkwijze gemeente

**Klager meent dat zij en haar familie door de gemeente onheus zijn bejegend. De toezichthouder had voorafgaande de controle, kunnen aanbellen bij klager om zich te legitimeren en aangeven wat de reden van de controle was. Onder die omstandigheid was het voor klager duidelijk geweest, waarom een onbekend persoon op haar perceel rondliep en foto's maakte. Een dergelijke actie zou de gemeente in haar werkproces kunnen verankeren.**

Behoorlijk overheidshandelen behelst mede dat een gemeente professioneel handelt. Medewerkers handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Naar aanleiding van een melding heeft een inspecteur van de gemeente een zichtcontrole uitgevoerd op het perceel van klager. De bevoegdheid voor deze controle vloeit voort uit artikel 5:15 Awb. Een vooraankondiging is hierbij niet nodig. Ten tijde van de controle stond de auto van klager geparkeerd op de oprit van het perceel. Het had er dan ook alle schijn van dat klager thuis was.

De ombudsman begrijpt de reactie van de inspecteur van de gemeente, dat zij een zichtcontrole niet voorafgaand communiceert naar de gebruikers van het perceel waarop de controle toeziet. In bijna alle gevallen zou de situatie dan al zijn opgegeven en het bewijsmateriaal zijn verdwenen. Ook zou het

voorafgaand benaderen van de bewoners, ertoe leiden dat wegens tijdgebrek niet alle zichtcontroles kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast zijn de reacties van de bewoners jegens de controlerend ambtenaar niet altijd plezierig en soms zelf agressief.

De ombudsman oordeelt dat het voor de inspecteur duidelijk moet zijn geweest dat klager ten tijde van de zichtcontrole thuis was. Het had op de weg gelegen van de inspecteur om eerst bij klager aan te bellen, zich te legitimeren en een korte uitleg te geven dat deze in het kader van een melding een zichtcontrole wenste uit te voeren op het perceel van klager. Op die manier was het voor klager duidelijk geweest dat het hier niet ging om voorbereidende maatregelen in het kader van een inbraak. Het gemeentelijk standpunt dat bewoners voorafgaande aan een zichtcontrole niet worden benaderd omdat dan niet alle controles kunnen worden uitgevoerd, maakt dat niet anders. De ombudsman wijst erop dat een goede toelichting op de reden waarom de toezichthouder gebruik maakt van de gegeven bevoegdheid, van belang is. Als die toelichting op een zichtcontrole een minder plezierig of zelfs agressieve reactie bij de burger oproept, mag van bepaalde gemeentefunctionarissen, - zoals een toezichthouder-, worden verwacht dat zij daarmee kunnen omgaan.



Tijdens het onderzoek naar de klacht, is door de klager en de gemeente aan de orde gesteld hoe de politie op de situatie reageerde. Het is niet duidelijk geworden wanneer de politie de gemeente op de hoogte heeft gesteld van het feit dat gebleken was dat het om een toezichthouder van de gemeente ging en geen verder onderzoek zou worden gedaan. Daarom is ook niet vast te stellen wanneer de gemeente dit aan klager had kunnen melden. Over het optreden van de politie en een mogelijke klacht over het niet tijdig informeren over het stopzetten van het onderzoek, omdat bekend was geworden dat het om een gemeentelijke toezichthouder ging, kan bij de gemeentelijke ombudsman niet worden geklaagd.

### **Conclusie**

Concluderend stel ik vast dat de gemeente te kort is geschoten in haar opstelling naar klager. Van een gemeente en haar medewerkers mag verwacht worden dat hun opstelling gepast en deskundig is. De ombudsman acht dit bezien vanuit de vereiste van professionaliteit niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond.

**De gemeente had - gezien de onrust bij klager, ontstaan door de vele inbraken in de buurt - meer inlevingsvermogen kunnen tonen, in plaats van klager te sturen, wat wel en wat niet te doen. De gebruikte formuleringen in de klachtafhandelingsbrief**

### **d.d. 12 maart 2021 van de Algemeen Directeur van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling zijn volgens klager ongepast.**

Van de gemeente 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. Dit betekent onder meer dat een gemeente luistert naar de kant van het verhaal van de burger, zich verplaatst in zijn perspectief, een open houding aanneemt en oplossingsgericht meedenkt.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente in de eerste twee alinea's van de klachtafhandelingsbrief inlevingsvermogen toont en klager een duidelijke uitleg geeft over het handhavingstraject dat heeft geresulteerd in de waarschuwingsbrief van 16 februari 2021.

De gemeente had tot een juiste feitenvaststelling moeten komen, namelijk of klager een onbekende persoon op haar erf zag, -die haar woning heeft gefotografeerd-, en of klager bij de politie hiervan melding heeft gedaan. Daar had de gemeente het oordeel over de klacht op moeten baseren.

Het staat de gemeente vrij om naast de klachtafhandeling ook te wijzen op de regelgeving inzake het gebruik van camera's en het delen van beelden, - zoals in de buurt whatsapp -, en te vragen om de beelden van de gemeentelijk medewerker te verwijderen

én de juiste informatie met de buurt te delen. Het heeft echter geen pas daar in de klachtafhandeling een verwijt in de richting van klager van te maken. Dit had de gemeente achterwege moeten laten.

Hetzelfde geldt voor het gemeentelijk standpunt dat klager ten onrechte aanvoert dat van verspreiding van foto's op de politiebureaus sprake was. De gemeente had kunnen volstaan met te verwijzen naar het onderzoek van de politie waaruit is gebleken dat de onbekende persoon op de camerabeelden een gemeentelijk medewerker was, en dat om die reden de politie geen foto's op de politiebureaus heeft verspreid.

### **Conclusie**

Concluderend stel ik vast dat de gemeente heeft nagelaten om in haar klachtbehandeling de-escalerend op te treden. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van de-escalatie niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond.

## 8. Aanbeveling

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders:

De ombudsman adviseert de gemeente het proces inzake handhaving op illegale bouwwerken zodanig in te richten, dat wanneer een inspecteur ter plaatse een controle dient uit te voeren, deze zich wendt tot de gebruiker van het perceel, vervolgens zich legitimeert en aangeeft waar de zichtcontrole op toeziet. In de situatie dat de gebruiker van het perceel niet aanwezig is, kan de inspecteur een kaartje in de brievenbus achterlaten opdat ook dan duidelijk is dat een zichtcontrole heeft plaatsgevonden.



Addie Stehouwer  
Gemeentelijke Ombudsman  
Den Haag en Leidschendam-Voorburg