



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw A. uit Capelle aan den IJssel
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Capelle aan den IJssel

Afhandeling meldingen over een verward persoon

Dossiernummer: 7269
Datum: 2 december 2019



Samenvatting

Bij de gemeente Capelle aan den IJssel komen meldingen binnen van een verwarde vrouw. Handhavers V. en B. van de gemeente stappen in de auto om te kijken wat er aan de hand is. Op de aangegeven plaats treffen ze een vrouw aan die aan de omschrijving voldoet. Het blijkt mevrouw A. te zijn. Op het eerste gezicht komt de vrouw op hen niet verward over, maar als ze haar aanspreken wel. Ze vragen haar daarom mee te gaan naar een beschutte plek, het wijkgebouw. Later komt de politie die mevrouw meeneemt naar het politiebureau. Daar wordt ze gezien door een arts.

Mevrouw A. dient bij de ombudsman een klacht in. Zij vindt dat de handhavers van de gemeente geen aanleiding hadden om haar aan te spreken en zich onfatsoenlijk hebben gedragen. Ze wil van de ombudsman persé een oordeel over haar klachten.

De ombudsman nodigt mevrouw A. en beide handhavers uit de gebeurtenissen toe te lichten. Hij komt tot de conclusie dat de geschetste situatie voor de handhavers voldoende aanleiding was om mevrouw A. mee te nemen naar het wijkcentrum en om ruggenspraak te houden met hulpverleners. De handhavers hebben vervolgens hun deskundig advies opgevolgd. De klacht van mevrouw A. is op dit punt ongegrond.

Voor de ombudsman is niet vast komen te staan dat de handhavers mevrouw A. fysiek hebben aangeraakt of vervelende uitspraken hebben gedaan. Wel dat zij haar belemmerd hebben om te vertrekken door dicht bij haar te gaan staan. Er waren geen getuigen en de verklaringen van betrokkenen staan tegenover elkaar. Om die reden sluit de ombudsman het onderzoek naar dit klachtonderdeel af, zonder er een oordeel over uit te spreken.

Tijdens het onderzoek bleek dat de gemeente geen registratie heeft bijgehouden van alles wat er die dag is gebeurd, ook geen verslag opgemaakt. De ombudsman vindt dat dit wel moet gebeuren. Hij beveelt de gemeente daarom aan om altijd een notitie in de gemeentelijke systemen te maken. Als de melding afgehandeld wordt, dient er een verslag gemaakt te worden van wat er is gebeurd.

In haar reactie geeft de gemeente aan dat zij dit in de toekomst zoveel mogelijk zal doen. De gemeente is bezig om een nieuw registratiesysteem aan te schaffen. Dit systeem zal hierbij helpen. De ombudsman neemt met instemming kennis van deze reactie van de gemeente.



Inleiding

Op 6 maart 2018 ontvangen 2 handhavers van de gemeente Capelle aan den IJssel meldingen over een verward persoon op het Stationsplein in Capelle aan den IJssel. Op hetzelfde moment belt mevrouw A. naar de gemeente. Zij wil weten waar zij hulp kan krijgen voor een gaslucht die in haar woning hangt.

De handhavers stappen in de auto en rijden naar het Stationsplein. Zij treffen mevrouw A. op straat aan bij het wijkcentrum. Ze stellen haar voor om naar het wijkcentrum toe te gaan. Met z'n drieën lopen ze naar het wijkcentrum toe.

Volgens mevrouw A. houden de handhavers haar daar ten onrechte vast en gedragen ze zich onheus tegenover haar. Ze dient daarover een klacht in bij de gemeente. De gemeente behandelt de klachten van mevrouw A. en verklaart ze ongegrond. Mevrouw A. is het daar niet mee eens en vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. Hij gaf mevrouw A., de gemeente en de handhavers op 11 oktober 2019 de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Op 22 en 25 november 2019 reageerde de gemeente en op 29 november 2019 reageerde mevrouw A. De ombudsman heeft alle reacties verwerkt en stelt nu zijn bevindingen vast. Tot slot geeft hij zijn definitieve oordeel.

Klacht

De ombudsman heeft de klachten van mevrouw A. als volgt samengevat.

Klacht 1 Ik ben onterecht meegenomen, aangehouden en vastgehouden in een wijkcentrum door 2 handhavers van de gemeente. Vervolgens ben ik overgedragen aan de politie.

Klacht 2 Een van de handhavers heeft mij onheus bejegend. Ik werd bijvoorbeeld naar beneden geduwd op een stoel, moest in een auto mee naar het wijkcentrum, ik ben voorgelogen over telefonisch contact met mijn huisarts en er werden dingen gezegd als: "Je huisarts komt en zal je plat spuiten, dan ga je naar een inrichting".

Mevrouw A. wil bereiken dat de handhavers gerechtelijk vervolgd worden.



Onderzoek

Ten behoeve van het onderzoek naar de klachten heeft de ombudsman inzage in het dossier bij de gemeente gehad en de handhavers allebei apart gesproken. Tot slot was er een gesprek met mevrouw A. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de ombudsman bij de gemeente de meldingen van 6 maart 2018 opgevraagd. De gemeente heeft de ombudsman laten weten dat er geen namen bekend zijn van de melders, maar dat wel bekend is dat mensen van het wijkcentrum een melding hebben gedaan. Volgens de gemeente zijn er geen transcripties van deze meldingen.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw A. woont aan de [adres] te Capelle aan den IJssel. Zij klaagt al langere tijd over een gaslucht in haar woning. Zij omschrijft het ook als oliedampen en kokende lucht. Volgens mevrouw A. wordt deze lucht met opzet in haar huis gebracht. Zij verdenkt een buurman ervan dat die haar weg wil hebben. Volgens haar probeert hij stinkbommen bij haar naar binnen te gooien. Daarnaast klaagt zij over politiehelikopters die met grote lampen in haar woning schijnen. Volgens haar is er een complot van de politie en haar buurman tegen haar.
2. In verband met klachten over de gaslucht in haar woning heeft mevrouw A. in het verleden het gemeentehuis bezocht. Daar kreeg zij een kaartje met het telefoonnummer van de afdeling Handhaving. Mevrouw A. belt op 6 maart 2018 naar de afdeling Handhaving van de gemeente Capelle aan den IJssel.
3. Er komt op 6 maart 2018 een melding van een verward persoon op het Stationsplein binnen.
4. De handhavers rijden naar het Stationsplein. Daar treffen zij mevrouw A. aan. Met z'n drieën lopen ze naar het wijkcentrum.
5. Na overleg met zorgregisseur, politie en huisarts houden de handhavers mevrouw A. aan op grond van artikel 2:47 Algemene Plaatselijke Verordening Capelle aan den IJssel (ter zake van hinderlijk gedrag op openbare plaatsen). De politie zal mevrouw A. op komen halen. In afwachting van de politie, beletten de handhavers mevrouw A. om het wijkcentrum te verlaten.



6. De politie komt en neemt mevrouw A. mee naar het politiebureau. Daar wordt zij gezien door een arts van Bavo Parnassia. Daarna mag mevrouw A. naar huis.

Standpunt mevrouw A.

7. Ik was op 6 maart 2018 boodschappen aan het doen. Ik zag een auto van handhaving voorbij rijden en belde gelijk het nummer op het kaartje dat ik van de gemeente had gekregen. Ik klaagde over de gaslucht in mijn woning. De handhavers zeiden dat ze een luchtexpert zouden bellen en namen mij vervolgens mee naar het wijkcentrum. Voordat ik het wist, zat ik in het wijkcentrum en was ik gegijzeld. Daar was geen enkele aanleiding toe.
8. De handhavers van de gemeente hebben niet gezien dat ik schreeuwde. Ik was niet in de war. De zoon van de familie van een groot bedrijf heeft de melding gedaan. De handhavers maakten een grote fout. Ik wil bewijs, opnames, beelden. Ik wil weten wie er over mij gebeld heeft.
9. Zij zeiden dingen tegen mij als: 'je komt er niet meer uit', 'je gaat naar de Bavo', 'je wordt afgevoerd' en 'je huisarts komt en zal je plat spuiten, dan ga je naar een inrichting'. In het wijkcentrum duwden ze mij op een stoel. Ik heb een half uur in de gang gezeten op een stoel met 2 mensen voor mij. Ik kon geen kant meer uit. Ze zeiden dat ze mijn huisarts zouden bellen en dat hij er binnen een kwartier zou zijn. Mijn huisarts ontkent dit.
10. De assistente van de apotheek en omwonenden hebben niets waargenomen. Het is heel eenvoudig om een persoon telefonisch in een kwaad daglicht te stellen. Er zijn geen bewijzen van abnormaal gedrag.
11. Mensen met een psychose en verwarde personen worden behandeld. Mijn dossier is leeg.

Verklaring handhaver V.

12. Wij kregen op 6 maart 2018 3 telefonische meldingen over een verwarde persoon op het Stationsplein. Volgens de meldingen schold mevrouw A. mensen uit, maakte ze een verwarde indruk en maakte ze mensen bang.
13. Wij troffen haar op straat op het Stationsplein bij Zadkinerade. Ze oogde wat haar uiterlijk betreft normaal. Echter zodra we met haar spraken begon ze te schreeuwen en met haar armen te zwaaien. De burens zouden gifgas door haar



brievenbus doen en 's nachts werd er volgens haar vanuit een politieheliikopter een schijnwerper op haar huis gericht. Ze vertelde dat de burens haar wilden vermoorden. Ze zei dat ze daarom in haar auto sliep.

14. Ik heb een aantal signalen van de meldingen gecheckt bij getuigen in het wijkcentrum. Ik heb onze concrete signalen gedeeld met de procesregisseur. Die gaf het advies haar over te dragen aan de politie en haar te laten onderzoeken door een arts.
15. Volgens protocol moest mevrouw A. door de politie opgehaald worden. Wij mogen geen mensen vervoeren in onze auto's. Na 20 minuten kwam de politie. Het is een volledige overdracht aan de politie geweest. Dat is ook de reden dat er verder door ons niets is vastgelegd. Handhavers hebben als de persoon op het politiebureau is geen rol meer. Het is gebruikelijk dat de handhavers op het politiebureau wachten tot de aanhouding is getoetst op wetmatigheid en rechtmatigheid.
16. Wij hebben geen proces verbaal van bevindingen opgesteld. Mevrouw A. krijgt ook geen boete of vervolging.
17. Voor mij had het vervoer naar het politiebureau niet hoeven. De beoordeling door een arts had ook in het wijkcentrum plaats kunnen vinden. Een politiewagen of politiecel vind ik niet passend in dit soort situaties. Inmiddels is het protocol aangepast. Een zorgcoördinator van Bavo luistert mee met de meldingen bij de politie. Deze zorgcoördinator kan bij verward gedrag passend vervoer regelen of besluiten dat de beoordeling buiten het politiebureau plaatsvindt. Dat vind ik een grote verbetering.

Verklaring handhaver B.

18. Er kwam een melding binnen dat een verwarde vrouw de boel bij elkaar aan het schreeuwen was.
19. Ook ontvingen wij een telefoontje van een verwarde persoon die een onsamenvattend verhaal vertelde. Al gauw concludeerden we dat deze persoon dezelfde was als waarover wij de meldingen hadden ontvangen. Wij waren aan het eind van onze dienst, maar zijn toch in de auto naar het Stationsplein gereden.
20. We kwamen mevrouw A. tegen op het Stationsplein. Op best wel harde toon gaf ze aan dat burens gas of gif door haar brievenbus deden. Ook hing er 's nachts een



politiehelikopter boven haar huis. We hebben aan mevrouw A. gevraagd of zij mee wilde gaan naar het wijkcentrum. Daar zou zij een beetje beschermd zijn en zou niet iedereen haar aan kunnen staren. We lieten haar in een openbaar deel van het wijkcentrum plaatsnemen. Een beetje achteraf maar niet in een afgesloten ruimte. Mijn collega ging toen overleg voeren met de zorgregisseuseur.

21. In verband met de situatie hebben wij contact opgenomen met de procesregisseur bemoeizorg van de gemeente Capelle aan den IJssel. Uiteindelijk is in overleg met de regisseur en de politie besloten om mevrouw A. aan te houden en mee te nemen naar het politiebureau. Formeel is zij aangehouden op basis van artikel 2:47 Algemene Plaatselijke Verordening Capelle aan den IJssel wegens het veroorzaken van overlast.
22. De afspraak was dat mevrouw A. naar het politiebureau gebracht werd om door een dokter beoordeeld te worden. We hebben mevrouw A. niet fysiek tegengehouden. Ze heeft niet gepoogd om op te staan en weg te lopen. We stonden wel in haar comfortzone. Ik bedoel daarmee op minder dan 1 meter.
23. Wij mochten haar niet in onze auto meenemen. Dus moesten wij wachten tot de politie kwam. Het duurde 15 of 20 minuten voor de politie kwam en mevrouw A. meenam. Wij reden in onze eigen auto naar het politiebureau. Na 30 tot 45 minuten kwam er een arts van Bavo Parnassia. Deze heeft mevrouw A. gezien. Hij concludeerde dat er onvoldoende aanleiding was voor een rechterlijke machtiging en opname. Mevrouw A. was daarna vrij om het politiebureau te verlaten.
24. Wij hebben alle twee met haar gesproken, maar de uitspraken waarvan zij ons beschuldigt hebben wij niet gedaan. Het is mij ook niet duidelijk over wie van ons zij klaagt.
25. Ik denk niet dat we het anders hadden kunnen doen. Mevrouw veroorzaakte onrust bij allerlei mensen, dus moesten we haar van straat halen. Dit was het beste voor mevrouw A. en voor ons.

Wet en regelgeving

26. Artikel 2.47 Algemene Plaatselijke Verordening Capelle aan den IJssel.
27. Sluitende aanpak personen met verward gedrag



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

28. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Capelle aan den IJssel aan de behoorlijkheidsvereisten:

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

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.

Overwegingen

29. Voor de ombudsman staat vast dat mevrouw A. op 6 maart 2018 is aangehouden door 2 handhavers van de gemeente Capelle aan den IJssel en dat zij vervolgens aan de politie is overgedragen. De politie heeft haar meegenomen naar het politiebureau waar mevrouw A. door een arts van Bavo Parnassia is gezien. Daarna kon zij het politiebureau verlaten.

30. Er is verschil van mening over wat de aanleiding voor de aanhouding was, hoe betrokkenen zich tegenover elkaar hebben gedragen en wat er gezegd is.

31. De aanleiding en de afhandeling van de aanhouding hoort in principe in het strafrechtelijk traject thuis. Dat geldt ook voor de wens van mevrouw A. dat de handhavers vervolgd worden. De gemeentelijke ombudsman kan alleen een onderzoek stellen of er voor beide handhavers voldoende aanleiding was om mevrouw A. mee te nemen naar het wijkcentrum.

32. De directe aanleiding om zich naar het Stationsplein te begeven waren meldingen van burgers die mevrouw A. rondom het Stationsplein hadden gezien. Van deze meldingen is geen enkele notitie bewaard. De beide handhavers en mevrouw A. bevestigden dat zij zelf ook met de afdeling Handhaving heeft gebeld.



33. De handhavers stellen dat 3 mensen ongeveer tegelijkertijd melding maakten van een verward persoon die in de omgeving van het Stationsplein liep. Mevrouw A. voldeed aan de omschrijving van deze verwarde persoon, hoewel zij er volgens hen normaal uitzag. Toen de handhavers haar aanspraken verhief zij haar stem en vertelde zij een voor hen onsamenhangend verhaal. Mevrouw A. betwist dat zij verward was.
34. Er is geen transcriptie van de meldingen en het past niet binnen het onderzoek van de ombudsman om de arts van Bavo Parnassia te benaderen met vragen over de geestesgesteldheid van mevrouw A. op 6 maart 2018. De ombudsman baseert zich daarom uitsluitend op de verklaringen van de direct betrokkenen.
35. Tijdens de gesprekken op het kantoor van de ombudsman heeft mevrouw A. verteld over de gaslucht en de politiehelikopters en het complot dat er volgens haar tegen haar gesmeed is. De ombudsman constateert dat zij op 6 maart 2018 vergelijkbare uitspraken heeft gedaan.
36. De ombudsman kan zich voorstellen dat de 2 handhavers naar aanleiding van het telefoongesprek dat zij met haar hadden en de uitspraken die zij in persoon tegen hen deed, aanleiding zagen om haar naar een andere plek te brengen, waar zij minder aandacht van het publiek zou trekken. Haar gedragingen wekten de indruk dat er sprake was van verwardheid of mogelijk acute nood. Het wijkcentrum lijkt dan een goede plek om haar naar toe te brengen.
37. De gebeurtenissen over het verblijf bij het wijkcentrum zoals die volgens mevrouw A. hebben plaatsgevonden, verschilt met de weergave van de beide handhavers. Dat geldt ook voor de uitspraken die volgens mevrouw A. zijn gedaan. De handhavers hebben mevrouw A. nadat zij was aangehouden, feitelijk belet om het wijkcentrum te verlaten in afwachting van de politie. Dat lijkt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
38. Inmiddels zijn er veranderingen bij de aanpak van verwarde personen. Een zorgcoördinator luistert mee met de meldingen en beslist of een persoon met een politieauto naar het bureau moet komen of ergens anders gezien kan worden. Onder het nieuwe protocol 'Sluitende aanpak van verwarde personen' zou mevrouw A. ook in het wijkcentrum gezien kunnen worden.



Oordeel

Klacht 1 Ik ben onterecht meegenomen, aangehouden en vastgehouden in een wijkcentrum door 2 handhavers van de gemeente. Vervolgens ben ik overgedragen aan de politie.

Voor zover ik als ombudsman daartoe bevoegd ben, is de eerste klacht ongegrond. De geschetste situatie was voldoende aanleiding voor de handhavers om mevrouw A. mee te nemen naar het wijkcentrum en om ruggenspraak te houden met hulpverleners. De handhavers hebben vervolgens het deskundig advies van hulpverleners opgevolgd en mevrouw A. aangehouden. Het daarna beletten van mevrouw A. om weg te gaan, lijkt in overeenstemming met wet- en regelgeving, maar de toetsing daarvan hoort in een eventueel strafrechtelijk traject thuis.

Klacht 2 Een van de handhavers heeft mij onheus bejegend. Ik werd bijvoorbeeld naar beneden geduwd op een stoel, moest in een auto mee naar het wijkcentrum, ik ben voorgelogen over telefonisch contact met mijn huisarts en er werden dingen gezegd als: *“Je huisarts komt en zal je plat spuiten, dan ga je naar een inrichting”*.

Voor de ombudsman is niet vast komen te staan dat de handhavers mevrouw A. fysiek hebben aangeraakt. Wel dat zij haar belemmerd hebben om te vertrekken door dicht bij haar te gaan staan. De verklaring van mevrouw A. en de verklaringen van de handhavers daarover lopen uiteen.

De ombudsman heeft ook niet vast kunnen stellen dat er uitspraken zijn gedaan zoals mevrouw A. stelt. Hoewel de ombudsman geen reden heeft om te twijfelen aan de woorden van de handhavers, kan hij niet feitelijk vaststellen dat deze uitspraken niet zijn gedaan. Er waren geen getuigen en de verklaringen van betrokkenen staan tegenover elkaar. Om die reden sluit de ombudsman het onderzoek naar dit klachtonderdeel af, zonder daar een oordeel over uit te spreken.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden. In de toekomst moet beter vastgesteld kunnen worden waarom handhavers tot actie over gaan. Op die manier wordt overheidshandelen transparant en kunnen eventuele beslissingen achteraf beter getoetst worden.



Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Aanbeveling De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel te bevorderen dat van meldingen van burgers over verwarde personen die bij de gemeente binnen komen, een notitie in de gemeentelijke systemen gemaakt wordt. Als de melding afgehandeld wordt, dient er een verslag gemaakt te worden van wat er is gebeurd.

In reactie op deze aanbeveling laat de gemeente op 22 november 2019 weten dat zij zich kan vinden in deze aanbeveling. De gemeente zal zoveel als mogelijk vastleggen over meldingen. De gemeente is in het proces om een nieuw registratiesysteem te gaan gebruiken. Volgens de gemeente zal dit nieuw registratiesysteem behulpzaam zijn bij de uitvoering van deze aanbeveling.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.