



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer J., de heer G., de heer W. en mevrouw J. en de heer F.,  
allen wonende te Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer

Leuk!!! Een speelplaats....

Dossiernummers: 2016.900/2650, 2016.849/2698, 2016.1128/2636, 161  
Datum: 6 maart 2018

## ***Samenvatting***

De heer J. woont aan de Rilland Bathstraat. De straat bestaat uit 2 tegen over elkaar gelegen huizenrijen met daartussen een groenstrook met aan beide zijden een voetpad langs de voordeuren. Vanuit zijn huis heeft de heer J. direct zicht op de groenstrook bij hem voor de deur die op ruim een meter van zijn voordeur begint. In de groenstrook is een speelplek gemaakt. De groenstrook en de speelplek worden gebruikt om te spelen en te voetballen. Bromfietsers en fietsers rijden over de stoepen en oudere kinderen gebruiken de speeltoestellen als hangplek. Daardoor ervaart de heer J. van 's morgens vroeg tot 's avonds laat geluidsoverlast. De heer J. wil dat de gemeente de speelplek verwijdert en de groenstrook anders inricht.

De ombudsman ontvangt meer klachten van bewoners uit deze wijk. Bewoners aan de Ellewoutsdijkstraat zitten in dezelfde situatie. De familie G. en de heer W. en mevrouw J. worden ook gek van de voetballende jeugd bij hen voor de deur. De heer J. en andere klagers hebben schade aan hun woning.

De ombudsman besluit ter plaatse te gaan kijken om te zien of er een oplossing mogelijk is. Tijdens dat bezoek blijkt dat niet alle bewoners overlast ervaren. Ook wordt duidelijk dat de bewoners allerlei ideeën hebben om de speelplekken zo aan te passen dat de overlast verminderd wordt. De gemeente ziet daar echter niets in. Daarop stelt de ombudsman vast dat het niet mogelijk is tussen de bewoners en de gemeente te bemiddelen en besluit hij een onderzoek naar de klacht in te stellen.

Op basis van de resultaten van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de gemeente ervoor had moeten zorgen dat de bewoners betere informatie hadden over de inrichting van groenstroken voordat zij hun huis kochten. Daarnaast moet de gemeente beter luisteren naar de klachten van de bewoners. De ombudsman vindt het aannemelijk dat de bewoners last hebben van het gebruik van de groenstrook en het is niet redelijk om deze bewoners met die overlast op te zadelen en er niks tegen te doen.

De ombudsman doet daarom een aanbeveling:

*“Overweeg een (grondige) herinrichting, waarbij de volgende doelen worden bereikt:*

- a. het voetballen tussen de huizenrijen wordt onmogelijk gemaakt,*
- b. de voortdurende (geluids-)overlast en vernielingen worden gestopt, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat geluid weerkaatst tussen 2 huizenrijen en de overlast ook plaatsvindt buiten de tijd van 15.00 tot 17.00 uur op weekdays,*
- c. beperking van mogelijke schade aan woningen.”*

De gemeente laat weten dat zij het niet eens is met het oordeel van de ombudsman en de aanbeveling niet zal overnemen.

De ombudsman vindt dat in het kader van behoorlijkheid de gemeente bij overlastklachten het uitgangspunt zou moeten huldigen 'wat kan de gemeente wel doen'. Dit is vooral nodig omdat bewoners het zelf niet in hun macht hebben om een eind aan de overlast te maken. Daarom betreurt de ombudsman de reactie van de gemeente.

## *Inleiding*

De heer J. woont aan de Rilland Bathstraat, ongeveer halverwege het bouwblok. Vanuit zijn huis heeft hij zicht op een speelplek bij hem voor de deur. Deze speelplek is gelegen tussen 2 rijen woningen met daartussenin stoepen en een groenstrook. De heer J. ervaart overlast van de kinderen die de speelplek gebruiken.

De groenstrook wordt gebruikt om te voetballen, bromfietzers en fietsers rijden over de stoepen en oudere kinderen gebruiken de speeltoestellen als hangplek. Daardoor ervaart de heer J. van 's morgens vroeg tot 's avonds laat geluidsoverlast. Bovendien heeft hij schade aan zijn huis. De heer J. wil dat de gemeente de speelplek verwijdert en de groenstrook anders inricht.

De ombudsman ontvangt meer klachten van bewoners uit deze wijk. Bewoners aan de Ellewoutsdijkstraat hebben dezelfde overlast. De familie G. en de heer W. en mevrouw J. worden ook gek van de voetballende jeugd bij hen voor de deur. Ook zij hebben schade.

De ombudsman besluit ter plaatse te gaan kijken om te zien of er een oplossing mogelijk is. Niet alle bewoners ervaren overlast. Tijdens het bezoek blijken verschillende bewoners ideeën te hebben om de speelplekken aan te passen. De gemeente ziet daar echter niets in. Daarop besluit de ombudsman verder onderzoek naar de klacht in te stellen.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en een aanbeveling. Klagers en de gemeente hebben daarop gereageerd. De ombudsman stelt nu zijn oordeel definitief vast.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

*Klacht 1* Toen wij de woning kochten, stond in alle beschikbare informatie dat er een groenvoorziening voor de woning zou komen. Nu we hier wonen, is er een speeltuin voor de deur. Wij zijn verkeerd voorgelicht.

*Klacht 2* De gemeente doet niets om de overlast van de speeltuinen te stoppen hoewel er aantoonbaar vernielingen worden gepleegd aan zowel de gemeentelijke eigendommen als aan onze woning.

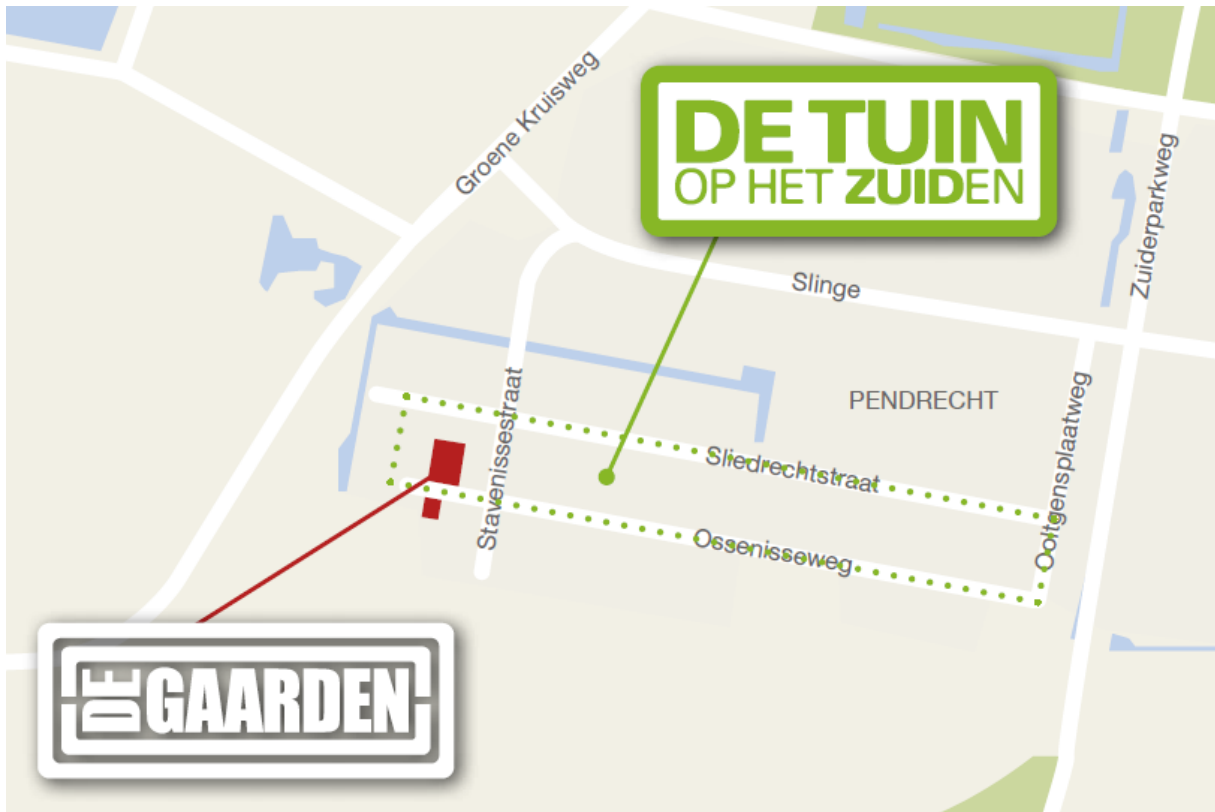
Klagers willen bereiken dat de overlast van de speeltuin stopt. Een klager wil dat de gemeente de speelplaats verwijdert. Klagers willen ook dat de gemeente een vergoeding voor de schade aan hun woningen geeft.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. In 2009 start Woonstad Rotterdam met de bouw van het Nieuwbouwproject *De Tuin op het Zuiden* in Pendrecht Zuid. Woonstad Rotterdam herstructureert in samenwerking met de gemeente Rotterdam een deel van Pendrecht. Woonstad sloop de 'gestapelde (huur)woningen' of flats en bouwt 500 nieuwe eengezinswoningen, vooral voor de verkoop.
2. De Gaarden is de op één-na-laatste fase van het nieuwbouwproject *De Tuin op het Zuiden*. De buitenruimte van de woningen wordt ingericht volgens een Inrichtingsplan dat op 25 juli 2013 door de deelgemeente Charlois is vastgesteld.
3. Op 20 november 2014 slaat Woonstad de eerste paal van De Gaarden en in 2015 betrekken de eerste kopers en huurders hun huis. In de verkoopbrochure, getiteld '*DE GAARDEN, Wonen in De Tuin op het Zuiden*', staat: '*De Tuin op het Zuiden is van alle nieuwbouwprojecten op Zuid wel het meest aantrekkelijke project. Je woont te midden van het groen van gazons, plantsoenen en groenstroken. Het Zuiderpark is jouw achtertuin, waar kinderen kunnen spelen en jij met een boek kan genieten van het lekkere weer. Deze groene omgeving hebben we doorgetrokken door heel De Tuin op het Zuiden – waaronder dus ook De Gaarden. Zo heeft iedere woning in De Gaarden een diepe achtertuin. Genoeg ruimte om hier een eigen moestuin, pergola of zelfs een vijver in te plaatsen. Ga dus maar aan de slag met die groene vingers!*

Voor kinderen is een groene wijk een heus speelparadijs. Door de autoluwe opzet van de wijk is spelen veilig. Kinderen maken er snel kennis met leeftijdgenootjes. En ook voor jou is het een aangename plek als je de beslotenheid van jouw eigen tuin even wilt inruilen voor wat meer gezelligheid met de nieuwe burens.



Uit: DE GAARDEN, De Tuin op het Zuiden, bladzijde 6

De afspraak is dat Woonstad de buitenruimte inricht en die daarna aan de gemeente overdraagt. De gemeente zal de buitenruimte verder onderhouden.



Uit: DE GAARDEN, De Tuin op het Zuiden, bladzijden 11 en 12



*Uit: DE GAARDEN, De Tuin op het Zuiden, bladzijde 6*

Huizen staan tegenover elkaar met daartussen een strook groen met een enkel speeltuig. Deze speeltuigen zijn bedoeld voor kinderen van 4 tot 8 jaar.



*Uit: DE GAARDEN, De Tuin op het Zuiden, bladzijden 16 en 17*

4. In de verkoopbrochure *DE GAARDEN, De Tuin op het Zuiden* staat dat een groene wijk een heus speelparadijs is en dat kinderen er door de autoluwe opzet veilig kunnen spelen. Er staat een foto van een grote speeltuin in, die zichtbaar niet tussen rijtjes huizen genomen is. Op de ontwerpplaatjes in de brochure staat 1 speeltuig dat bestaat uit een aantal liggende boomstammen. Op een ander plaatje staan bankjes aan de rand van een speelplek voorzien van rubberen ondergrond. Voor het overige zijn alleen grasvelden en bomen in de ontwerpplaatjes aangegeven.

5. Woonstad schrijft op 26 mei 2016 per brief aan de heer J.: *'Dit ontwerp (inrichtingsplan) is op 25 juli 2013 door de toenmalige Deelgemeente Charlois vastgesteld.'* De eerste uitgave van het bijgevoegde ontwerp is echter van 22 juni 2015. Dat is tevens de datum waarop het ontwerp definitief is vastgesteld.
6. De heer J., de heer en mevrouw G., de heer W. en mevrouw J., en de heer F. wonen in de Rilland Bathstraat of de Ellewoutsdijkstraat. Vanaf het begin dat zij daar wonen, ondervinden zij overlast van spelende kinderen voor hun huis. Volgens de heer J. heeft hij bij de aankoop van zijn huis in 2015 geen informatie ontvangen waaruit blijkt dat er een speeltuin voor zijn huis zou komen. Hij ging ervan uit dat er een groenstrook voor zijn woning zou komen, zoals elders in de wijk in dezelfde situatie ook het geval is. Ook de heer G. stelt dat hij niet geïnformeerd is. Op een dag begonnen ze ineens de speelplek te maken.
7. De heer J., de heer en mevrouw G., de heer W. en mevrouw J. en de heer F. hebben schade aan hun huis. Zij stellen dat die schade veroorzaakt is door voetballen die tegen hun huis aan getrapt worden. De heer J. stuurt de ombudsman een foto van zijn raam met de afdruk van een voetbal.



*Foto van een spelende schoolklas, gemaakt door van een van de klagers vanuit zijn woning aan de Rilland Bathstraat*





*Foto van vernielde aanplant, gemaakt door een van de klagers vanuit zijn woning aan de Rilland Bathstraat*

8. Spelende kinderen vernielen de struiken in de groenstroken. De ombudsman heeft filmpjes en foto's gezien van kinderen die de struiken uit de grond trekken en in de perken voetballen.
9. De bewoners schrijven Woonstad en de gemeente aan. Woonstad zegt niets voor betrokkenen te kunnen doen, omdat zij de buitenruimte-inrichting uitvoert conform de afspraken met de gemeente in het Inrichtingsplan De Gaarden. Wel is er overleg tussen Woonstad en de gemeente geweest. De gemeente zegt toe een aantal maatregelen nemen *'om overlastgevende jeugd tegemoet te treden. De groenvakken rondom de speelplekken zullen versneld aangeplant worden waardoor misbruik door voetballende jeugd onmogelijk wordt.'*
10. De gemeente erkent dat er overlast is van voetballende jeugd en dat de veldjes voor de woningen als trapveld worden gebruikt. Op maandag 30 mei 2016 bericht de gebiedsregisseur Charlois aan de heer J. dat Thuis op Straat (hierna: TOS) van 15:00 tot 17:00 uur in de wijk rondes zal lopen om voetballende jeugd naar andere plekken te verwijzen. De insteek is niet om de speelplekken te verwijderen, maar om de overlast te verminderen.
11. De klagers zijn teleurgesteld over het effect van deze maatregelen. Ze blijven geluidsoverlast ervaren en willen dat de speelplaatsen voor hun deur verwijderd worden of aangepast worden.

### *Bezoek ter plaatse van de ombudsman*

12. Naar aanleiding van de klachten brengt de ombudsman op 29 juli 2016 een bezoek aan de Rilland Bathstraat en de Ellewoutsdijkstraat. Tijdens dit bezoek sluiten andere buurtbewoners aan. Daarbij zitten ook buurtbewoners die niet ontevreden zijn over de speelplekken.
13. De ombudsman concludeert dat de woningen aan de Rilland Bathstraat hoge gevels hebben, die op vrij korte afstand van elkaar gelegen zijn. Daardoor lijkt het alsof het geluid van de spelende kinderen weerkaatst en versterkt wordt.
14. Het gaat om grote open speelplekken die voor meer gebruikt worden dan louter als speelplek voor kinderen van 4 tot 8 jaar.
15. Het speelplaatsje aan de Ellewoutsdijkstraat ziet er slecht onderhouden uit. Er ligt zwerfvuil en er zijn planten die het niet goed doen. De speeltoestellen en de rubberen matten nodigen uit tot voetballen en hangen. De ombudsman constateert dat er elders in de wijk voldoende speelplekken zijn voor kinderen verschillende leeftijden.



*Foto van de ombudsman van de Ellewoutsdijkstraat tijdens het bezoek ter plaatse op 29 juli 2016*



*Foto van de ombudsman van de Ellewoutsdijkstraat tijdens het bezoek ter plaatse op 29 juli 2016*

16. De ombudsman stelt vast dat er bij diverse huizen schade aan kozijnen en deuren is. Het is mogelijk dat die schade door een voetbal veroorzaakt is.



*Foto van de ombudsman gemaakt tijdens het bezoek ter plaatse op 29 juli 2016 van de schade aan de voordeur van een van de klagers aan de Ellewoutsdijkstraat, door voetballen die tegen zijn voordeur aangetrapt zijn*

17. Er is een trapveldje aan het eind van de Ellewoutsdijkstraatstraat. Dit veldje wordt bijna niet gebruikt, omdat het niet geëgaliseerd is en de ballen in het struikgewas belanden.



*Foto van de ombudsman, gemaakt tijdens het bezoek ter plaatse op 29 juli 2016 van het trapveldje*

### ***Standpunt klagers***

18. De bewoners zijn de overlast zat. Volgens de bewoners trekken oudere kinderen zich er niets van aan dat de speelplaatsjes voor jongere kinderen bedoeld zijn. De bewoners doen voorstellen voor het inrichten van de groenstrook met speelplaatsjes voor kleine kinderen. Een bewoner wil helemaal geen speelplaats voor de deur.
19. Er wordt met brommers en fietsen over de stoep gereden. Waarom doet de gemeente daar niets aan?

20. Bewoners hebben schade aan hun gevels, kozijnen en deuren en Woonstad en de gemeente zijn daarvoor aansprakelijk. Bij de koop van de woningen wisten wij niet dat er een speelplaats voor de deur zou komen.
21. Als de medewerkers van TOS of de gemeente langs komen, hollen de kinderen hard weg. Zodra deze medewerkers vertrokken zijn, begint de overlast van voren af aan.
22. Als de bewoners klagen, verwijzen de gemeente en Woonstad naar elkaar. Wij zijn nu al 2 jaar bezig. De gemeente doet al die tijd helemaal niets en biedt geen enkele oplossing.

#### *Standpunt gemeente*

23. De speelplekken zijn onderdeel van de inrichting van de buitenruimte van de wijk. Die speelplekken zal de gemeente niet verwijderen. De plaats van de woningen, met hoge voorgevels die dicht bij elkaar staan, vormen een deel van het probleem. De gemeente Rotterdam heeft de bouwplannen getoetst aan het bestemmingsplan van dit gebied. De woningen voldoen aan het bestemmingsplan.
24. Medewerkers van TOS en het Stedelijk Jongerenwerk begeleiden de spelende kinderen in de wijk. De Directie Veiligheid heeft de heer J. toegezegd dat het Stedelijk Team Jongerenwerk aanspreekbaar is bij overlast en tot 22:00 uur in de wijk is. De heer J. heeft telefoonnummers gekregen om de overlast te melden, maar hij heeft daarvan geen gebruik gemaakt.
25. Het herinrichten van de speelplekken is geen oplossing. Het probleem zal zich dan verplaatsen en er zullen meer kinderen op het trottoir gaan spelen. Als de de speelplek verwijderd wordt, schat de gemeente in dat de kans op voetballende jeugd op het grasveld zal stijgen.
26. In de wijk zijn op verschillende plaatsen voor verschillende doelgroepen speelplekken aanwezig. Er is een voetbalkooi aan het einde van de Rilland Bathstraat. TOS en STJ verwijzen jongeren naar deze voetbalkooi. Daardoor is er minder overlast van oudere jongens. Aanvullende voorzieningen voor oudere kinderen zijn daarom niet nodig.

27. De gemeente is naar aanleiding van diverse meldingen over brommers en fietsen die op de stoep rijden, in gesprek met bewoners van Tuin op het Zuiden. In overleg met bewoners en hulpdiensten doet de gemeente onderzoek naar de mogelijkheden om hier iets aan te doen. Bewoners mogen ook een geveltuintje aan leggen, zodat zij minder overlast zullen ervaren.
28. Het is niet aantoonbaar dat de schade aan de huizen van de bewoners veroorzaakt is door spelende of voetballende kinderen. Bovendien is de gemeente niet aansprakelijk voor de veroorzaakte schade.
29. Het actieplan Woonoverlast is niet van toepassing op deze cases. Woonoverlast is te relateren aan een woning en dat is hier niet het geval. Hier is van toepassing het programma jeugdoverlast en jeugdcriminaliteit 2015-2018 'Stok achter de deur'. Pendrecht heeft vanuit dit programma extra inzet van STJ. De doelstelling van de wijkgerichte inzet is: ernstige vormen van overlast en jeugdgroepen worden aangepakt. Overlast van spelende kinderen valt niet onder deze doelstelling, tenzij het excessieve vormen aanneemt en uitmondt op treiteren en pesten. De burgemeester van de gemeente Rotterdam geeft aan dat enige vorm van overlast van spelende kinderen inherent is aan de stad en getolereerd moet worden.
30. De gemeente is van mening dat zij zich aan alle behoorlijkheidsnormen heeft gehouden.

### ***Wet en regelgeving***

31. *Actieplan Woonoverlast 2015 – 2019 van de gemeente Rotterdam. Uitgangspunt: "Dat betekent dat bij communicatie (toevoeging door de ombudsman: door de gemeente) vijf uitgangspunten voorop staan:*
- *We moedigen bewoners aan woonoverlast te melden;*
  - *We nemen alle meldingen serieus;*
  - *We pakken woonoverlast snel en doeltreffend aan door samen te werken met alle partners;*
  - *We stellen de veiligheid en zorg voor slachtoffers voorop;*
  - *We communiceren op maat."*

De partners zijn de gemeente Rotterdam, de politie, het Openbaar Ministerie en de woningcorporaties.

#### ***"1.3 Definitie***

*Onder woonoverlast verstaat de gemeente:*

*Overlast veroorzaakt vanuit een woning of de directe leefomgeving (portiek, tuin, erf, stoep voor de woning) waar omwonenden in hun eigen woning ernstig last van hebben en die een grote negatieve impact heeft op de leefbaarheid in hun wijk."*

32. Programma Jeugdoverlast en Jeugdcriminaliteit 2015-2018, 'Stok achter de deur'. Jongeren die al een delict hebben gepleegd, verdacht van een strafbaar feit of vrijkomen uit detentie krijgen een persoonsgerichte aanpak in het Veiligheids Rotterdam- Rijnmond. Daarnaast is er een wijkgerichte aanpak. Als sprake is van een hotspot, vindt de inzet plaats via een opschalingsmodel: eerst lokaal jongerenwerk, dan het Stedelijk Team Jongerenwerk en uiteindelijk de Jeugdhandhavers van Stadsbeheer. Hotspots zijn locaties in de stad waar jeugdoverlast en jeugdcriminaliteit bovenmatig ernstig is.
33. *Woonoverlast*, pagina op de website van de gemeente Rotterdam op 9 mei 2017.
34. Vooronderzoek 'Aanpak beweegvriendelijke omgeving', rapport van 26 januari 2010 door de DSP – groep, op 24 april 2017 op de website van het Ministerie van OCW.

### ***Visie van Woonstad***

35. *Dit is Woonstad Rotterdam, Ondernemingsstrategie 2015 – 2018*, waarin Woonstad in het Voorwoord van het bestuur schrijft:  
*'Wij werken aan gevarieerde stadswijken die leefbaar en veilig zijn, met goede voorzieningen en tevreden bewoners die invloed hebben op wat wij doen. Dat is wat Rotterdam van ons vraagt en waar onze positie als grootste corporatie in de stad ons toe verplicht.'*

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

#### **36. Goede informatieverstrekking**

De overheid zorg ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

### **37. Luisteren naar de burger**

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

*De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

### **38. Redelijkheid**

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

*De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.*

## ***Overwegingen***

39. De ombudsman stelt vast dat er sprake is van aanzienlijke overlast. De foto's en filmpjes die de ombudsman van de klagers heeft ontvangen en de schade aan de perken die de ombudsman heeft gezien tijdens zijn bezoek ter plaatse op 29 juli 2016, laten zien dat er op die plekken, bedoeld als speelplek voor kinderen van 4 tot 8 jaar, door oudere kinderen wordt gevoetbald. De gemeente ontkent ook niet dat er sprake is van overlast. De ombudsman vindt het aannemelijk dat de schade die de bewoners aan hun huizen hebben, afkomstig is van voetballende jeugd.

40. Uit de verkoopbrochure *DE GAARDEN, De tuin op het Zuiden* blijkt niet dat er plannen waren voor uitgebreide speelplekken tussen de huizenrijen. De ombudsman kan niet vaststellen of voorafgaand aan de verkoop van de huizen duidelijk is gemaakt dat er grote speelplekken tussen de huizenrijen geplaatst zouden worden. Hij kan ook niet vaststellen of de gemeente en Woonstad deze informatie op voorlichtingsavonden al dan niet gaven. De verplichte inspraakronden in verband met de voorbereiding van een bestemmingsplan is niet wat de ombudsman met actieve informatieverstrekking bedoelt. Actieve informatieverstrekking vergt dat de overheid (pro)actief informatie aanbiedt en niet afwacht tot er een vraag wordt gesteld.

41. De gemeente en Woonstad hadden kunnen voorzien dat de speelplekken ook door oudere (voetballende) kinderen gebruikt zouden worden en dat ze op kinderen uit de wijdere omgeving aantrekkingskracht zouden uitoefenen.
42. Naar het oordeel van de ombudsman hadden de bewoners tijdig geïnformeerd moeten worden dat die speelplekken er kwamen, zodat zij dit hadden kunnen betrekken bij hun besluitvorming om al dan niet de woning aan te kopen. Hier lag een gezamenlijke taak voor Woonstad en de gemeente. Van de gemeente kan tenminste verwacht worden dat zij ervoor zorg draagt dat haar inwoners adequaat zijn geïnformeerd.
43. De ombudsman constateert dat de gemeente met de inzet van TOS en Jongerenwerk op Zuid (hierna: JOZ) wel probeert de ergste overlast weg te nemen, maar er in deze buurt niet in slaagt haar 5 uitgangspunten uit het *Actieplan Woonoverlast 2015 – 2019* handen en voeten te geven. Aangezien de overlast die deze klagers ervaren volgens de gemeente niet valt onder de doelstelling van het programma jeugdoverlast en jeugdcriminaliteit, haakt de ombudsman aan bij het Actieplan Woonoverlast 2015-2019 gelet op de hierboven onder Wet- en regelgeving aangehaalde definitie van woonoverlast in dit Actieplan. Voor de ombudsman is overigens niet zo belangrijk onder welk Actieplan de ervaren overlast valt, als deze maar opgelost wordt.
44. De ombudsman constateert dat er 2 belevingen zijn van de overlast. Die van de klagers en die van de gemeente. Klagers blijven de ombudsman informeren over de door hen ervaren overlast. Daarbij sturen zij foto's en filmpjes mee, die een beeld geven van de aard van de door hen ervaren overlast. De gemeente stelt dat er minder wordt gevoetbald dan voorheen en voorspelt dat als de bosschages volgroeid zijn, het voetballen aanzienlijk wordt bemoeilijkt. STJ loopt volgens de gemeente door de wijk en komt geen excessieve overlast tegen. De gemeente stelt ook dat de bewoners enige overlast van spelende kinderen moeten tolereren. Met dit laatste is de ombudsman het eens, maar dat betekent niet dat bewoners alles hoeven te incasseren.
45. De gemeente slaagt er niet in om haar partner Woonstad haar eigen *Dit is Woonstad Rotterdam, Ondernemingsstrategie 2015 – 2018* te laten uitvoeren, en haar ertoe te bewegen eraan te werken om de bewoners tevreden te stellen en invloed te laten hebben op wat Woonstad doet.



46. Naar aanleiding van de eerste klacht: *Toen wij de woning kochten, stond in alle beschikbare informatie dat er een groenvoorziening voor de woning zou komen. Nu we hier wonen, is er een speeltuin voor de deur. Wij zijn verkeerd voorgelicht, constateert de ombudsman dat de gemeente tekort is geschoten in de informatieverstrekking.*
47. Naar aanleiding van de tweede klacht: *De gemeente doet niets om de overlast van de speeltuinen te stoppen hoewel er aantoonbaar vernielingen worden gepleegd aan zowel de gemeentelijke eigendommen als aan onze woning, constateert de ombudsman dat de gemeente en haar partners onvoldoende hebben gedaan om de (geluids-)overlast en de vernielingen daadwerkelijk te doen stoppen.*
48. De gemeente had in samenwerking met haar partners moeten luisteren naar de alternatieven van de bewoners om in overleg met hen de overlast en vernielingen te beperken. Het is niet redelijk om de bewoners met deze overlast te laten zitten, gelet op het feit dat de overlast aanhoudend is en er geen perspectief is op verbetering in de toekomst.
49. De ombudsman vindt dat de gemeente een (grondige) herinrichting zou moeten overwegen, waarbij de volgende doelen worden bereikt:
1.
    - a. het voetballen tussen de huizenrijen wordt onmogelijk gemaakt,
    - b. de voortdurende (geluids-)overlast en vernielingen worden gestopt, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat geluid weerkaatst tussen 2 huizenrijen en de overlast ook plaatsvindt buiten de tijd van 15.00 tot 17.00 uur op werkdagen,
    - c. beperking van de schade die de bewoners aan hun woningen ondervinden.
  2. Daarbij zou de gemeente de inrichting van de wijk kunnen onderzoeken om te bezien of er andere plaatsen zijn die beter geschikt zijn voor speelplekken zoals de kopse kant van een huizenblok.
50. De ombudsman laat het aan de gemeente om te bezien of, en zo ja in hoeverre, de schade van de woningen voor vergoeding in aanmerking komt.

### **Oordeel**

De onderzochte gedragingen van de gemeente Rotterdam zijn niet behoorlijk. De gemeente heeft zich niet gehouden aan de behoorlijkheidsvereisten Informatieverstrekking, Luisteren naar de burger en Redelijkheid.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

### ***Aanbeveling***

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Overweeg een (grondige) herinrichting, waarbij de volgende doelen worden bereikt:

- a. het voetballen tussen de huizenrijen wordt onmogelijk gemaakt,
- b. de voortdurende (geluids-)overlast en vernielingen worden gestopt, waarbij er rekening mee wordt gehouden dat geluid weerkaatst tussen 2 huizenrijen en de overlast ook plaatsvindt buiten de tijd van 15.00 tot 17.00 uur op werkdagen,
- c. beperking van mogelijke schade aan woningen.

In haar reactie van 31 oktober 2017 op de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel laat de gemeente weten dat zij het niet eens is met het oordeel van de ombudsman en de aanbeveling niet zal overnemen.

De ombudsman vindt dat in het kader van behoorlijkheid de gemeente bij overlastklachten het uitgangspunt zou moeten huldigen 'wat kan de gemeente wel doen'. Dit is vooral nodig omdat bewoners het zelf niet in hun macht hebben om een eind aan de door hen ervaren overlast te maken. Daarom betreurt de ombudsman de reactie van de gemeente.

## **Bijlage bij het rapport inzake de dossiernummers 2016.900, 2016.849, 2016.1128, 2016.161**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. De heer J. dient vanaf 15 oktober 2015 klachten over de speelplaats voor zijn deur in bij Woonstad.
2. Op 3 april 2016 dient de heer J. per e-mail een klacht over overlast in bij de wijkregisseur van de gemeente Rotterdam.
3. Op 3 april 2017 stuurt de heer J. per e-mail een aanvulling met foto's op de klacht naar de gemeente Rotterdam.
4. De gemeente stuurt de heer J. op 5 april 2016 per e-mail een ontvangstbewijs.
5. Op 10 april 2016 stuurt de heer J. een e-mail naar de gemeente met een update van de overlast en een voorstel.
6. De heer J. stuurt op 12 april 2016 een update met foto's over de overlast naar de gemeente.
7. De gemeente antwoordt de heer J. per e-mail op 13 april 2016 dat zij aan de klacht van de heer J. werkt en Woonstad daarbij betreft.
8. Op 13 april 2016 stuurt de heer J. per e-mail een ontvangstbewijs naar de gemeente.
9. De heer J. stuurt op 17 april 2016 een e-mail naar de gemeente omdat hij vindt dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Hij geeft aan dat de gemeente en Woonstad naar elkaar verwijzen als het om de speelplaats gaat.
10. Op 25 april 2016 vraagt de heer J. per e-mail naar de stand van zaken.
11. De gemeente antwoordt op 25 april 2016 dat binnenkort over de speelplaats gesproken zal worden.
12. De heer J. stuurt op 27 april 2016 per e-mail een klacht over de gemeente Rotterdam naar de ombudsman.
13. Op 29 april 2016 stuurt de ombudsman per brief een ontvangstbevestiging met een verzoek om informatie naar de heer J.
14. De heer J. stuurt op 1 mei 2016 een e-mail met de gevraagde informatie en 2 foto's naar de ombudsman.
15. De ombudsman stelt de gemeente Rotterdam op 3 mei 2016 per brief in de gelegenheid om de klacht van de heer J. eerst zelf af te handelen.
16. Op 3 mei 2016 geeft de ombudsman per brief aan de heer J. door dat de gemeente eerst de kans krijgt de klacht zelf af te handelen.



17. De afdeling Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam stuurt de ombudsman op 4 mei 2016 een ontvangstbevestiging.
18. De heer J. stuurt op 5 mei 2016 per e-mail een update van de overlast naar de gemeente.
19. Op 7 mei 2016 stuurt de heer J. een nieuwe update per e-mail naar de gemeente en hij vraagt wanneer de speeltuin en het voetbalveld weggehaald worden.
20. De gebiedsregisseur van de gemeente Rotterdam meldt de heer J. op 10 mei 2016 in een e-mail dat de gemeente en Woonstad op 18 mei 2016 een oplossing zullen zoeken.
21. Op 18 mei 2016 stuurt de gebiedsregisseur van de gemeente Rotterdam een e-mail naar de heer J. waarin zij aangeeft wat er is besproken en wat de acties zijn.
22. Op 18 mei 2016 geeft de heer J. per e-mail aan de gemeente aan waarom hij niet tevreden is met de voorgestelde acties.
23. Op 18 mei 2016 vraagt de heer J. per e-mail naar de mening van de ombudsman over de voorgenomen acties van de gemeente.
24. De heer J. stelt de gemeente op 19 mei 2016 per e-mail op de hoogte van zijn gesprek met Thuis op Straat (TOS).
25. Tussen 20 april 2016 en 26 mei 2016 stuurt de heer G. een mail naar de gemeente Rotterdam naar aanleiding van een gesprek met de gemeente op 20 april 2016.
26. De gemeente Rotterdam beantwoordt de mail van de heer G. op 26 mei 2016.
27. Op 26 mei 2016 stuurt Woonstad een brief naar de heer J. over de inrichting van de Rilland Bathstraat en de overlast van de speelplek, met als bijlage een plattegrond van de 'Nieuwe situatie' op '22-06-2015'.
28. Eveneens op 26 mei 2016 stuurt Woonstad een brief naar de heer J. inzake de overlast van de speelplek en informatieverstrekking.
29. De heer J. is ontevreden over de reactie van de gemeente Rotterdam en stuurt op 29 mei 2016 een e-mail aan de ombudsman met het verzoek om hem en buurtbewoners te helpen om de speeltuin te verplaatsen naar een plek waar niemand er overlast van zal hebben.
30. Op 30 mei 2016 stuurt de gemeente een e-mail naar de ombudsman met de mededeling dat de behandeling van de klacht van de heer J. op 30 mei 2016 door de gemeente is afgesloten.
31. De heer G. stuurt de gemeente op 31 mei 2016 een e-mail waarin hij aangeeft ontevreden te zijn met de reactie van de gemeente.



### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

32. De ombudsman ontvangt de klacht van de heer J. op 30 mei 2016.
33. De ombudsman ontvangt de klacht van de heer G. op 1 juni 2016.
34. Op 3 juni 2016 stuurt de heer J. aan de ombudsman een e-mail met een foto van een klas die de speeltuin bezoekt.
35. De heer J. stuurt aan de ombudsman op 5 juni 2016 via WeTransfer een aantal foto's en video's van overlast en vernielingen.
36. Op 10 juni 2016 stuurt de heer J. via WeTransfer foto's en een video aan de ombudsman.
37. De heer J. stuurt de ombudsman op 12 juni 2016 meer foto's en video's via WeTransfer.
38. De ombudsman vraagt de heer J. op 13 juni 2016 per brief op welke tijdstippen hij de meeste overlast ondervindt van de speelplaats voor zijn woning.
39. Op 13 juni 2016 vraagt de ombudsman per brief aan de heer G. of hij korte tijd een soort dagboek van de overlast wil bijhouden.
40. In de periode van 19 juni 2016 tot en met 16 oktober 2016 houdt de heer J. telkens per e-mail de gemeente Rotterdam, Woonstad en de ombudsman regelmatig op de hoogte van de overlastontwikkelingen voor zijn woning.
41. De heer J. geeft per e-mail op 19 juni 2016 aan de ombudsman door op welke tijdstippen hij de meeste overlast heeft.
42. Op 24 juni 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar de heer J.
43. De ombudsman herinnert de heer G. op 20 juli 2016 aan zijn verzoek om een dagboek bij te houden.
44. Op 20 juli 2016 nodigt de ombudsman per brief de heer J. en de gemeente Rotterdam uit voor een schouw op 29 juli 2016.
45. De gemeente Rotterdam stuurt op 21 juli 2016 een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
46. Op 24 juli 2016 sturen de heer W. en mevrouw J. per e-mail een klacht naar de ombudsman over de overlast van de speelplaats voor hun woning.
47. De ombudsman stelt de gemeente Rotterdam op 26 juli 2016 per brief op de hoogte dat hij de nieuwe klacht over de speelplekken van de heer W. en mevrouw J. bij het onderzoek naar de klachten van de heer J. en de heer G. betreft.
48. De gemeente Rotterdam geeft op 26 juli 2016 per e-mail aan de ombudsman door welke gemeenteambtenaren bij de schouw aanwezig zullen zijn.
49. Op 27 juli 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging en een uitnodiging voor de schouw op 29 juli 2016 naar de heer W. en mevrouw J.



50. Op 28 juli 2016 nodigt de ombudsman de heer G. telefonisch uit om bij de schouw op 29 juli 2016 aanwezig te zijn.
51. De ombudsman brengt de heer J. er per brief van op de hoogte dat een buurtbewoner een klacht heeft ingediend en dat de schouw zowel de Rilland Bathstraat en de Ellewoutsdijkstraat betreft.
52. De gemeente Rotterdam stuurt op 28 juli 2016 een ontvangstbevestiging.
53. Op 31 juli 2016 stelt de heer J. per e-mail aan de ombudsman voor om een bloemenpark te maken in Rilland Bathstraat.
54. De ombudsman stuurt de heer J. op 4 augustus 2016 per brief een ontvangstbevestiging.
55. Op 2 september 2016 stuurt de ombudsman aan de gemeente een weergave van zijn bevindingen van de schouw op 29 juli 2016 en hij vraagt tevens of de gemeente een aantal vragen wil beantwoorden.
56. De ombudsman stuurt op 2 september 2016 per e-mail de heer J., de heer G., de heer W. en mevrouw J., mevrouw R., en de gemeenteambtenaren die bij de schouw aanwezig waren, een kopie van zijn brief van 2 september 2016 aan de gemeente Rotterdam.
57. De gemeente Rotterdam stuurt op 5 september 2016 een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
58. Op 7 oktober 2016 herinnert de ombudsman per brief de gemeente Rotterdam eraan dat zij nog niet heeft gereageerd op zijn vragen van 2 september 2016.
59. Een kopie van de rappelbrief van 7 oktober 2016 stuurt de ombudsman dezelfde dag per e-mail naar de heer J., de heer G., de heer W. en mevrouw J., mevrouw R., en de gemeenteambtenaren die bij de schouw aanwezig waren.
60. Mevrouw R. schrijft op 8 oktober 2016 per e-mail aan de ombudsman dat ze blij is dat er speelgelegenheid blijft voor de woningen.
61. De gemeente Rotterdam stuurt op 10 oktober 2016 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
62. De gemeente reageert op 10 oktober 2016 per brief op de bevindingen en vragen van 2 september 2016 van de ombudsman.
63. In zijn brief van 20 oktober 2016 aan mevrouw R. geeft de ombudsman aan dat de gemeente degene is die beslissingen neemt over de speelplekken en hij vraagt of ze in het kader van hoor en wederhoor wil reageren op de brief van de gemeente van 10 oktober 2016.
64. Op 20 oktober 2016 vraagt de ombudsman per brief aan de heer J., de heer G., en de heer W. en mevrouw J. of ze in het kader van hoor en wederhoor willen reageren op de brief van de gemeente van 10 oktober 2016.



65. De heer J. stuurt op 23 oktober 2016 zijn reactie op de brief van de gemeente van 10 oktober 2016 naar de ombudsman.
66. Op 30 oktober stuurt de heer J. 3 video's van de overlast die hij ondervindt per e-mail naar de ombudsman.
67. Op 30 oktober 2016 geeft de heer G. per e-mail aan de ombudsman aan dat hij in de loop van de week zal reageren op de brief van de ombudsman van 20 oktober 2016.
68. De ombudsman stuurt op 3 november 2016 een ontvangstbevestiging naar de heer G. en geeft hem uitstel.
69. Op 7 november 2016 stuurt de heer G. per e-mail zijn reactie op de brief van 10 oktober 2016 van de gemeente Rotterdam, met daarbij gevoegd een situatietekening van de Ellewoutsdijk van 18 september 2009 ten behoeve van verkoop.
70. Op 11 november 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar de heer G. voor zijn brief van 7 november 2016.
71. De ombudsman vraagt de heer W. en mevrouw De J. op 11 november 2016 of zij alsnog willen reageren op de brief van de gemeente Rotterdam van 10 oktober 2016.
72. Op 11 november 2016 bedankt de ombudsman de heer J. per brief voor zijn reactie op de brief van de gemeente Rotterdam van 10 oktober 2016.
73. De heer J. vraagt op 4 december 2016 per e-mail aan de ombudsman naar de stand van zaken.
74. Op 6 december 2016 vertelt de ombudsman telefonisch aan de heer J. wat de stand van zaken is in het klachtdossier.
75. Op 13 december 2016 stuurt de heer F. per e-mail een klacht over de overlast van de speelplek voor zijn woning naar de ombudsman.
76. De ombudsman stuurt op 23 december 2016 een ontvangstbevestiging naar de heer F.
77. De heer J. stelt de ombudsman per e-mail op 2 januari 2017 op de hoogte van de overlast in de kerstvakantie.
78. Op 16 januari 2017 geeft de heer J. per e-mail aan dat de overlast door het mooie weer toeneemt.



79. De gemeente Rotterdam geeft op 9 februari 2017 de stand van zaken per e-mail aan de heer J. door als antwoord op een melding van 23 januari 2017.
80. De heer J. schrijft in een e-mail op 19 februari 2017 aan de gemeente het prettig te vinden dat de gemeente Rotterdam accepteert dat er overlast is en geeft zijn standpunt weer.
81. Op 24 februari 2017 bericht de ombudsman per brief aan de heer J. dat hij een onderzoek gaat instellen naar de klachten van de heer J. en de andere klagers.
82. Op 24 februari 2017 bericht de ombudsman per brief aan de heer G. dat hij een onderzoek gaat instellen naar de klachten van de heer G. en de andere klagers.
83. Op 24 februari 2017 bericht de ombudsman per brief aan de heer W. en mevrouw J. dat hij een onderzoek gaat instellen naar de klachten van de heer W. en mevrouw J. en de andere klagers.
84. Op 24 februari 2017 bericht de ombudsman per brief aan de heer F. dat hij een onderzoek gaat instellen naar de klachten van de heer F. en de andere klagers.
85. Op 24 februari 2017 bericht de ombudsman per brief aan de gemeente Rotterdam dat hij een onderzoek gaat instellen naar de klachten van de heer J., de heer G., de heer W. en mevrouw J., en de heer F.
86. De gemeente Rotterdam stuurt op 27 februari 2017 een ontvangstbevestiging naar de ombudsman.
87. Op 2 maart 2017 schrijft de gemeente Rotterdam in een e-mail aan de heer J. wat de gemeente aan de overlast doet en hoe hij het beste overlast kan melden.
88. De heer J. geeft per e-mail op 2 maart 2017 aan de gemeente Rotterdam weer welke overlast hij ervaart en wat zijn ervaringen zijn ten aanzien van zijn meldingen.
89. Op 16 maart 2017 bericht de heer J. per e-mail dat hij die dag bezoek heeft gehad van de gemeente Rotterdam.
90. De ombudsman stuurt op 27 maart 2017 een ontvangstbevestiging naar de heer J.
91. Op 26 april 2017 schrijft de heer J. per e-mail aan de ombudsman dat de gemeente tijdens de schouw op 29 juli 2016 vertelde dat in de Yersekestraat ook een speelplaats zou komen. Die straat is nu ingericht en volgens de heer J. staan daar alleen planten en gras. Daarnaast geeft hij een update van de overlast die hij ervaart.
92. Op 12 mei 2017 stuurt de ombudsman per brief een ontvangstbevestiging aan de heer J., waarin hij tevens aangeeft wat de stand van zaken is.





93. Op 23 mei 2017 stuurt de heer J. een brief naar de ombudsman, waarin hij samenvat wat hij wist toen hij zijn woning kocht, wat de overlast is die hij ondervindt en wat hij wenst.
94. De heer J. stuurt op 5 juni 2017 een e-mailbericht aan de ombudsman waarin hij onder meer aangeeft dat ook de burens klagen over de overlast voor de woningen.
95. De heer J. stuurt op 15 juni 2017 een e-mailbericht naar de ombudsman, waarin hij vertelt dat de gemeente en Woonstad naar elkaar verwijzen.
96. Op 19 juni 2017 schrijft de heer J. per e-mailbericht dat er weer veel overlast is geweest en dat ook de nieuwe aanplant alweer is vernield.
97. De ombudsman stuurt op 22 juni 2017 een ontvangstbevestiging per brief aan de heer J.
98. Op 26 juni 2017 schrijft de heer J. per e-mailbericht aan de ombudsman wat de stand van zaken betreffende de overlast is en hij stuurt een aantal foto's als bijlage mee.
99. Op 4 juli 2017 schrijft de heer J. per e-mailbericht aan de ombudsman dat de dag ervoor 3 schoolklassen voor het huis kwamen spelen en als bewijs stuurt hij foto's als bijlage mee.
100. Op 6 augustus 2017 stuurt de heer J. de ombudsman een e-mail waarin hij de stand van zaken beschrijft.
101. Op 17 augustus 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer J., de heer G., de heer W. en mevrouw J., de heer F., mevrouw R. en de gemeente.
102. Op 18 augustus 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
103. Op 27 augustus 2017 reageert de heer J. op de bevindingen en het voorlopig oordeel en meldt hij dat de omstandigheden hetzelfde zijn.
104. Op 29 september 2017 vraagt de gemeente om meer tijd voor een reactie.
105. Op 30 september 2017 informeert de heer J. de ombudsman over de stand van zaken.
106. Op 9 oktober 2017 besluit de ombudsman de gemeente tot 31 oktober 2017 extra tijd te gunnen.
107. Op 9 oktober 2017 stelt de ombudsman de heer F., de heer W. en mevrouw J. en de heer F. nogmaals in de gelegenheid om te reageren.
108. Op 10 oktober 2017 informeert de gemeente de ombudsman dat het cluster SB op de aanbeveling zal reageren.
109. Op 12 oktober 2017 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar aanleiding van de brief van de ombudsman van 9 oktober 2017.



110. Op 16 oktober 2017 informeert de heer J. de ombudsman over de situatie in de herfstvakantie.
111. Op 18 oktober 2017 reageert de heer G. op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
112. Op 27 oktober 2017 informeert het cluster Stadsbeheer de ombudsman dat de reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel vertraagd is.
113. Op 31 oktober 2017 stuurt de gemeente een kopie van haar reactie die per post onderweg is.
114. Op 2 november 2017 ontvangt de ombudsman de reactie van de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
115. Op 27 november 2017 informeert de heer J. de ombudsman over de stand van zaken.
116. Op 21 januari 2018 reageert de heer J. op de bevindingen
117. Op 28 januari 2018 informeert de heer J. de ombudsman over de situatie.