



## Rapport gemeentelijke ombudsman

“Woonoverlast en onveiligheid in een straat in Rotterdam-Noord”

inzake de klacht van de heer D. uit Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2015.394  
Datum: 5 april 2017



## *Samenvatting*

De heer D. woont met zijn gezin al lange tijd tot volle tevredenheid in een portiekwoning in een straat in Rotterdam-Noord. In 2011 krijgt hij een nieuwe onderbuurman. De man blijkt met verslavingsproblemen te kampen en vanaf dat moment ervaren de heer D. en zijn gezin verschillende vormen van overlast. Het gaat om blowen (geuroverlast), geschreeuw vanuit de straat naar de buurman, een inval van de politie, verdachte situaties zoals 'flitsbezoeken' en onbekende fietsen die niet op slot staan.

De heer D. meldt de overlast bij de woningstichting en de gemeente. Soms blijkt er sprake van een misverstand en soms is het ook geruime tijd rustig, maar de heer D. en zijn gezin voelen zich in hun huis niet meer op hun gemak. De gemeente stelt een gesprek voor met de onderbuurman of een mediationtraject. De heer D. wil dit niet omdat hij bang is voor represailles.

Voor de heer D. is het een dieptepunt als de onderbuurman gearresteerd wordt wegens mogelijke betrokkenheid bij een steekpartij en in dezelfde periode een brandend bankstel uit de woning van de onderbuurman wordt gegooid. De heer D. vindt dat het nu genoeg is geweest. Al die jaren meldt hij al overlast en de gemeente doet er volgens hem niets aan. Hij is ten einde raad. Als de gemeente hem dan weer vraagt om een digitaal overlastdossier in te vullen, wordt hij moedeloos en stopt hij met melden en stapt hij naar de ombudsman.

De gemeente vindt dat ze voldoende werk heeft gemaakt van de meldingen. De coördinator woonoverlast is bijvoorbeeld 10 keer op huisbezoek geweest bij de onderbuurman en de politie heeft in verband met de flitsbezoeken een aantal keer gepost. Voor het sluiten van de woning is de overlast echter niet consequent en niet zwaar genoeg.

De ombudsman oordeelt na uitgebreid en aanvullend onderzoek dat de gemeente Rotterdam voldoende heeft gereageerd op de meldingen van de heer D. De harde realiteit is dat de gemeente geen oplossing heeft voor dit type overlast. De gemeente kan binnen de huidige spelregels ook geen andere woning aanbieden.

Helaas heeft de ombudsman voor de heer D. geen oplossing kunnen bieden.



## ***Inleiding***

De heer D. woont ruim 20 jaar in een straat in Rotterdam-Noord in een huurwoning van een woningcorporatie. In 2011 komt er een nieuwe buurman onder hem wonen. Volgens de heer D. is de man drugsverslaafd. Sindsdien ervaren hij en zijn gezin diverse vormen van overlast. De heer D. voelt zich door de gemeente en door de woningcorporatie in de steek gelaten en hij is bang. Hij vreest vooral voor zijn dochter van (inmiddels) 15 jaar.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer D. en de gemeente kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman besloten aanvullend onderzoek te doen. Naar aanleiding van dit aanvullend onderzoek heeft hij zijn bevindingen gewijzigd. Dit heeft gevolgen gehad voor zijn oordeel. De ombudsman heeft de gemeente en de heer D. in de gelegenheid gesteld om opnieuw op elkaars reacties te reageren. Naar aanleiding daarvan heeft de ombudsman de bevindingen vastgesteld. In dit rapport geeft hij zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

De gemeente Rotterdam doet te weinig om de overlast en het gedrag van de onderbuurman aan te pakken, waardoor de heer D. en zijn gezin in een onveilige situatie verkeren.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Op 7 december 1995 vestigt de heer D. zich in een straat in Rotterdam-Noord. Hij huurt een woning van een woningcorporatie.
2. In 2011 vestigt de onderbuurman zich in dezelfde straat. Hij huurt zijn woning van dezelfde woningcorporatie.



## 2011

- In 2011 heeft de onderbuurman verschillende logés die overlast veroorzaken. Een logé verblijft in de berging. Op een ander moment raakt een bankstel in brand en wordt het brandende meubel - om erger te voorkomen - door de onderbuurman uit het raam gegooid. De onderbuurman loopt daarbij brandwonden op.
- Op 28 november 2011 maakt een consulent Leefbaarheid van de woningcorporatie de volgende afspraken met de onderbuurman:
  - a) Omwonenden klagen over bezoek dat u in de woning en uw berging toelaat en die overlast veroorzaken. U laat deze personen niet meer in uw woning en berging slapen.
  - b) U zorgt ervoor dat uw bezoek geen overlast voor de omgeving veroorzaakt.
  - c) U gaat zich actiever opstellen in uw portiek en straat. Dat betekent dat u kennis gaat maken met uw burens en dat u in gesprek met hen gaat om elkaar beter te leren kennen. U wordt hierin ondersteund door een GGZ-begeleider<sup>1</sup>.
  - d) Ik benader voor u een actieve bewoner in de straat met als doel nadere kennismaking en om te komen tot goede afspraken met elkaar. Zodra ik afspraken met deze bewoner heb gemaakt, geef ik dit door aan uw GGZ-begeleider, waarna een kennismakingsafpraak gemaakt kan worden.
  - e) Zelf gaat u zich ook inzetten om geen overlast in de straat te veroorzaken.
  - f) De brandschade aan het kozijn en de vensterbank wordt door onze technische dienst hersteld. Een van mijn collega's neemt binnenkort telefonisch contact met u op, zodat zij toegang tot de woning hebben.
- Bijeenkomst van 21 december 2011  
Op 21 december 2011 vindt op initiatief van enkele bewoners van de straat een bijeenkomst plaats met de woningcorporatie en een vertegenwoordiger van de deelgemeente Noord (deze vertegenwoordiger is nu gebiedsmanager). De doelstelling van de bijeenkomst was volgens de notulen: Gezamenlijk tot een oplossing komen voor de woonoverlast van een aantal huurders van de woningcorporatie.

---

<sup>1</sup> forensische en intensieve zorg



Wat betreft de woonoverlast op het adres van de onderbuurman wordt geschreven over verslaving, gasten die verslaafd zijn en die in het huis en de schuur logeren, brand veroorzaken en dronken autorijden.

De vertegenwoordiger van de deelgemeente Noord wijst op de privacy van de overlast gevende burens en het bestaan van een interventieteam. Hij geeft tijdens het overleg aan te schrikken van de problemen in de straat. De straat loopt namelijk voorop met acties als Klimaatstraat en Opzoomerinitiatieven.

In maart 2012 zal een vervolgbijeenkomst plaatsvinden.

- Op 23 december 2011 schrijft de woningcorporatie aan de heer D. dat er geen plaatsing is geweest van bijzondere doelgroepen in de straat en dat dit ook niet zal gebeuren. De onderbuurman is op een reguliere manier aan zijn woning gekomen.

## 2012

- Op 20 januari 2012 doet de vrouw van de heer D. aangifte van brandstichting door de onderbuurman op 16 november 2011.
- Op 24 januari 2012 wordt de onderbuurman opgenomen in een kliniek wegens een terugval.
- Op 30 januari 2012 meldt de vrouw van de heer D. dat er iemand in de woning van de onderbuurman verblijft.
- Op 31 januari 2012 brengt een interventieteam, bestaande uit de coördinator woonoverlast, de buurtagent en een medewerker van de woningstichting, een bezoek aan de woning. De onderbuurman blijkt onverwacht te zijn terug gekeerd en is samen met een vriendin, die een sleutel heeft van de woning.
- Op 6 maart 2012 vindt een vervolgbijeenkomst plaats op die van 21 december 2011. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met begeleidsters, die gezegd zouden hebben dat bewoners er rekening mee moeten houden “*dat verslaafden zich nu eenmaal zo gedragen*”.
- Op 1 april 2012 staan 2 brandweerauto’s en politieagenten voor de deur. De onderbuurman zou met brandwonden op straat zijn gevonden.
- Op 5 april 2012 laat een consulent Leefbaarheid van de woningcorporatie per e-mail weten dat er naar aanleiding van het incident op 1 april direct overleg is geweest met de lokale zorgcoördinator tijdens het zorgoverleg. De onderbuurman ligt op dat moment in het ziekenhuis. Vanwege de privacy van de onderbuurman kan de woningcorporatie niet veel zeggen over het incident, behalve dat de inzet van politie en brandweer juist heeft



plaatsgevonden uit extra voorzorg voor de veiligheid van de omwonenden.

- Volgens de gemeente is er op 1 april niets in of om de woning gebeurd, behalve dat de brandweer samen met de politie heeft gekeken om iets uit te sluiten.

## 2013

- Op 29 januari 2013 mailt de heer D. aan de woningcorporatie dat er sigarettenpeuken in het trappenhuis liggen. Volgens hem zijn deze peuken neergegooid door bezoekers van de buurman, maar de gemeente geeft aan dat dit niet vaststaat. Een vriendin van de onderbuurman zou dagelijks overnachten bij de buurman. Volgens de heer D. ziet deze vrouw er uit als een verslaafde.
- De woningcorporatie laat de heer D. op 4 februari 2013 weten dat de
- GGZ-begeleidster van de onderbuurman is geïnformeerd over zijn klachten van 29 januari 2013. De begeleidster zal die middag op huisbezoek gaan.
- Op 14 februari 2013 schrijft de woningcorporatie dat de GGZ-begeleidster met de onderbuurman heeft gesproken. Zij heeft de onderbuurman gezegd dat er geen andere personen in zijn woning mogen verblijven en dat hij geen overlast mag veroorzaken.
- Op 18 februari 2013 meldt de heer D. aan de woningcorporatie dat een verslaafd uitziende vrouw is gezien in het trappenhuis op weg naar de onderbuurman.
- Op 20 februari 2013 laat de woningcorporatie weten dat de klacht van 18 februari 2013 is doorgegeven aan de begeleiding van de onderbuurman. De ‘verslaafd uitziende vrouw’ blijkt de GGZ-begeleidster te zijn.
- Op 27 februari 2013 meldt de heer D. aan de woningcorporatie dat ‘een verslaafd uitziende vrouw’ rond middernacht bij de buurman kwam.
- Een raadsman van Sociaal Raadslieden Rotterdam schrijft op 15 april 2013 aan de woningcorporatie: *“De situatie van onveiligheid en aantasting van woongenot duurt nu bijna 3 jaar. Het gezin D., met name de dochter van 12 jaar, lijdt hieronder. De door de woningcorporatie gepleegde inspanningen leiden niet tot een structurele oplossing.”*
- De woningcorporatie schrijft op 24 april 2013 dat zij begrijpt dat er vanuit het verleden een bepaalde angst is naar de betreffende onderbuurman. De overlastklachten zijn begonnen in 2011, maar daarna is de onderbuurman tijdelijk weg geweest. De onderbuurman heeft een waarschuwing gekregen voor de overlast van de afgelopen periode. Nieuwe



- overlastklachten verneemt de woningcorporatie graag, zodat een dossier opgebouwd kan worden.
- Op 28 april 2013 meldt de heer D. geluidsoverlast aan de woningcorporatie. De televisie van de onderbuurman staat hard aan (dag en nacht), maar volgens de politie verblijft de onderbuurman in detentie. Tijdens het verlaten van de woning met politie heeft hij de televisie aan laten staan. De woningcorporatie reageert en vermeldt daarbij dat de onderbuurman wederom is aangeschreven met een officiële waarschuwing. Er wordt een dossier opgebouwd en wanneer het dossier voldoende is gevuld zal er met een advocaat worden overlegd om een juridische procedure te starten.
  - Op 25 juni 2013 spreekt de heer D. 2 mannen aan die naast de portiekdeur staan. Nadat ze zijn weg gegaan zegt hij tegen zijn onderbuurman dat hij ze niet meer wil zien. Deze mannen gaven volgens de gemeente geen overlast.
  - Op 2 juli 2013, kort na middernacht, klopt de onderbuurman een tapijt uit. De gemeente stelt dat de buurman zich niet bewust was van het tijdstip en dat dit een domme actie was.
  - Op 22 juli 2013 klaagt de heer D. dat de onderbuurman samen met iemand anders al 3 dagen aan het blowen is. De geur geeft overlast.
  - Op 4 september 2013 meldt de heer D. aan De woningcorporatie dat de buurman en zijn logé al maanden dagelijks aan het blowen zijn. Hij heeft ze aangesproken, maar zonder resultaat.
  - In november 2013 mailt de heer D. aan de woningcorporatie dat hij sinds juni 2013 geen reactie meer heeft ontvangen op zijn mailtjes.
  - Op 11 november 2013 laat de heer D. aan een sociaal raadvrouw weten op eigen kosten te willen verhuizen. De raadvrouw zou, volgens de heer D., kijken of iemand van de woningcorporatie kan bemiddelen bij het vinden van een andere woning. Hij vraagt haar wat de stand van zaken is. Hij schrijft de sociaal raadvrouw dat hij nog steeds last heeft van de onderbuurman, maar dat hij en zijn vrouw niet alles durven te melden. De meldingen worden namelijk via de GGZ-begeleidster teruggekoppeld aan de buurman. De gasten van de buurman zijn drugsverslaafden.
  - Op 12 november 2013 belt de politie aan bij de onderbuurman. De heer D. schrikt wakker en vraagt wat er aan de hand is. De onderbuurman is onwel geworden en er zijn meerdere mensen in zijn huis. Later blijkt iemand anders dan de buurman onwel te zijn geworden.
  - Op 14 november 2013 mailt een andere bewoonster van de straat aan de gemeente Rotterdam en aan de woningcorporatie dat zij veel overlast





ervaart van de betreffende onderbuurman. De afspraken die eind 2011 zijn gemaakt worden door de onderbuurman niet nagekomen. De laatste weken komt er regelmatig politie aan de deur, de onderbuurman en zijn medebewoner gebruiken drugs, maken herrie en laten spullen uit het raam vallen. Ook worden er veel fietsen gezien. De bewoonster wil graag een nieuw overleg.

- Op 14 november 2013 zijn de brandweer en de politie, na een valse melding, langs geweest bij de onderbuurman.
- Op 25 november 2013 krijgt de woonoverlast coördinator een cc van een e-mail van de heer D. aan de woningcorporatie. De mail gaat over de geplande bijeenkomst van 2 december 2013 en bevat geen overlastmeldingen.
- Op 2 december 2013 vindt een overleg plaats tussen bewoners, de woningcorporatie, de wijkagent en de coördinator woonoverlast van de gemeente Rotterdam. Volgens de heer D. is er geen oplossing geboden, maar moet hij de overlast blijven melden.

– Verslag bijeenkomst van 2 december 2013

In het verslag van een bijeenkomst op 2 december 2013 van een medebewoonster van de straat staat dat de coördinator woonoverlast uitleg geeft over de afspraken die met de onderbuurman zijn gemaakt. Hij legt uit dat de onderbuurman zijn afspraken met instanties zoals de GGZ en de deelgemeente nakomt. De woningcorporatie biedt er excuses voor aan dat de vele e-mails van de heer D., als gevolg van een reorganisatie en ziekte, niet bij de juiste persoon zijn terechtgekomen.

Veel overlast wordt, volgens de coördinator woonoverlast, veroorzaakt door bezoekers en niet door de onderbuurman zelf. De onderbuurman zelf is volgens de coördinator een goede jongen met een goed hart. Het is niet de bedoeling om van hem een verslaafde dakloze te maken.

Er is te weinig overlast om hem uit huis te krijgen. Hij heeft 1 keer een officiële waarschuwing gehad van de woningcorporatie en 1 keer een heel serieuze brief. Sommige zaken, zoals gestolen fietsen, horen bij de politie thuis en niet bij de woningcorporatie.

De bewoners hebben via de gemeente een dagboek met inlogcodes. Dit betreft een account waar overlast gemeld kan worden en die rechtstreeks gaat naar de contactpersoon bij de deelgemeente. Een andere woning regelen voor de heer D. via de woningcorporatie is volgens de woningcorporatie en de deelgemeente niet mogelijk.





Er worden tijdens het overleg diverse voorstellen gedaan, waaronder een stap terug in het re-integratieprogramma, wat inhoudt dat de onderbuurman teruggaat naar een vorm van begeleid-wonen. Dit kan alleen op vrijwillige basis en de onderbuurman staat daar niet voor open. De coördinator woonoverlast noemt de mogelijkheid van een gedragsaanwijzing door de rechtbank. In Nederland loopt een proef. Na het eventueel niet opvolgen van de gedragsaanwijzing is de stap naar een huisuitzetting kleiner.

Een ander voorstel is een gezamenlijk overleg met de onderbuurman en de GGZ erbij. Dit wordt gepland op 13 januari 2014. De heer D. is bang voor represailles van de onderbuurman en wil niet aanwezig zijn bij het overleg op 13 januari 2014.

– Aanvulling Verslag bijeenkomst van 2 december 2013

De coördinator woonoverlast heeft het hierboven genoemde verslag van de bijeenkomst destijds ontvangen, maar er niet op gereageerd. Tijdens het onderzoek van de ombudsman reageert de gemeente alsnog op het verslag: Van gestolen fietsen zou geen sprake zijn. De coördinator woonoverlast geeft aan dat hij nooit gesproken heeft over de onderbuurman met de woorden 'een goede jongen'. Het betreft een man van 58 jaar. Tijdens de bijeenkomst van 2 december 2013 is een gesprek voorgesteld tussen de buurtbewoners en de onderbuurman. De heer D. wilde daar niet aan deelnemen. Om daadwerkelijk inzicht te krijgen in de overlast en te zorgen dat de coördinator woonoverlast van elke melding op de hoogte wordt gehouden heeft hij voorgesteld om alle meldingen in een digitaal overlast dossier te plaatsen. De coördinator krijgt dan van elke melding automatisch een mail.

- Een dag na de bijeenkomst op 2 december 2013 ontvangt de heer D. toegangscodes voor een digitaal overlastdagboek.
- Op 13 december 2013 belt de politie aan bij de onderbuurman om hem te arresteren. Op dezelfde dag krijgt de woonoverlast coördinator een cc van een e-mail van de heer D. aan de woningcorporatie. De mail van 13 december 2013 gaat over de arrestatie door de politie en dat 2 personen in de woning achter beleven.
- Op 17 december 2013 bevestigt een medewerker van de woningcorporatie aan de heer D. dat de onderbuurman is gearresteerd. De arrestatie is waarschijnlijk voor een korte periode. De vriendin van de onderbuurman was bij de arrestatie aanwezig.



## 2014 Geschillencommissie huursector

Op 3 januari 2014 dient de heer D. een klacht in over de woningcorporatie wegens 'ernstige overlast en intimidatie' door zijn onderbuurman en diens bezoek. Een medewerker Sociaal beheer van de woningcorporatie bevestigt deze 'overlastmelding' en laat weten dat ze nog steeds bezig zijn met dossier opbouw. Er zijn gesprekken met de onderbuurman maar de heer D. wil daar niet bij aanwezig zijn.

- Op 13 januari 2014 vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen de woningcorporatie, de onderbuurman en een aantal omwonenden. De heer D. is niet aanwezig.
- Op 15 januari 2014 laat de heer D. weten dat zijn e-mail van 3 januari 2014 geen overlastmelding betreft maar een klacht. Hij wil graag binnen 2 weken een reactie, omdat hij de klacht anders voorlegt aan de Geschillencommissie Huursector.
- Op 20 januari 2014 reageert de woningcorporatie op de klacht van de heer D. De woningcorporatie schrijft dat er regelmatig gesprekken zijn gevoerd met de onderbuurman en omwonenden. Tijdens het bemiddelingsgesprek op 13 januari 2014 zijn er geen aanvullende klachten binnen gekomen. Als er voldoende concreet bewijs van overlast is, dat wil zeggen voldoende klachten, zal de woningcorporatie via haar advocaat aan de rechter vragen om de huurovereenkomst te beëindigen. Op dit moment is dat niet het geval. Het is belangrijk dat de heer D. klachten blijft melden.
- De heer D. is niet tevreden over de reactie van de woningcorporatie en legt zijn klacht op 26 februari 2014 voor aan de Geschillencommissie Huursector.
- Op 18 maart 2014 mailt een medewerker van de woningcorporatie aan de Geschillencommissie Huursector dat de woningcorporatie niet eerst nog in overleg wil met de heer D. om het geschil op te lossen:  
Er is nauw overleg geweest met de wijkagent over de situatie. Niet alle informatie kan aan de huurders worden doorgegeven in verband met de wet op de privacy. Er is ook geruime tijd geen overlast ervaren. In 2013 heeft de heer D., volgens de woningcorporatie, 6 keer een woning afgewezen en in 2014 heeft hij 1 keer op een woning gereageerd. Op 18 april 2012 is er een gesprek geweest, waarin de woningcorporatie het advies heeft gegeven aan de heer D. om wekelijks op woningen te reageren. De vrouw van de heer D. zou daarnaast de site voor woningruil in de gaten houden.



- Op 8 april 2014 reageert de heer D. op de e-mail van de woningcorporatie van 18 maart 2014. Het is onjuist dat hij 6 keer een woning heeft afgewezen.
- Op 9 mei 2014 mailt de heer D. tegen middernacht aan de woningcorporatie, aan de Geschillencommissie en aan een sociaal raadvrouw dat er een vrouw gilte in de straat, omdat zij lastig werd gevallen door een bezoeker van de onderbuurman. Later komt een tweede bezoeker erbij staan. Na 10 minuten laten ze de vrouw gaan en keren zij terug naar het huis van de onderbuurman. De heer D. zegt dit voorval ook aan de politie te hebben doorgegeven, maar de gemeente stelt dat er niet is gemeld bij de politie, omdat zij dit bij de politie heeft nagevraagd.
- Op 12 mei 2014 houdt de Geschillencommissie Huursector een hoorzitting.
- Uitspraak Geschillencommissie Huursector (dus niet van de gemeente)  
De Geschillencommissie doet op 4 juni 2014 uitspraak over de klacht van de heer D. over de woningcorporatie. De klacht wordt ongegrond verklaard. De heer D. heeft volgens de commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake is geweest van objectieve, structurele en onduidelbare burenoverlast, die verdergaande maatregelen rechtvaardigt dan de woningcorporatie tot nu toe heeft genomen. Er zijn twee meldingen binnen gekomen, maar die hadden geen betrekking op woonoverlast. In het gesprek, waar de heer D. niet bij aanwezig wilde zijn, kwamen geen aanvullende klachten binnen. Op dit moment is er geen concrete overlast en dus kan de woningcorporatie niet aan de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen.
- Tussen 9 mei 2014 en 27 november 2014 zijn er geen klachten gemeld.
- Op 27 november 2014 stuurt de heer D. een aantal e-mails aan de woningcorporatie. Hij schrijft dat er in de ochtend twee onbekende mannen met rugzakken en een fiets uit de portiek vertrokken. Later zijn deze mannen met een eigen sleutel weer naar binnen gaan. Daarnaast zijn er dagelijks 'flitsbezoekjes' aan de buurman, die volgens D. en een buurvrouw druggerelateerd zijn. Hij en de buurvrouw zagen ook minderjarige jongens. Later op de dag stuurt de heer D. zijn e-mails ook door aan de wijkagent. De heer D. schrijft dat hij radeloos is en hoopt dat de politie iets kan doen. De politie heeft volgens de gemeente enkele dagen gepost op het adres om de flitsbezoeken te onderzoeken. Er is volgens de gemeente niets bijzonders waargenomen.
- Op 6 december 2014 meldt de heer D. aan de woningcorporatie dat hij foto's heeft gemaakt van 2 scooters van vermoedelijke drugshandelaren die



zijn onderbuurman bezoeken, maar dat hij die later onder druk van de betrokkenen heeft gewist.

## 2015

- Op 19 februari 2015 stuurt de heer D. een e-mail aan de coördinator woonoverlast waar geen antwoord op komt. In de e-mail schetst hij kort een beeld van de overlast van de afgelopen jaren. Hij schrijft ook: *“Het is nu afwachten tot er gewonden gaan vallen of erger. We horen graag spoedig van u welke actie u gaat ondernemen om ons ongenoegen uit de wereld te helpen.”*
- Volgens de gemeente heeft de heer D. een automatische afwezigheidsmelding ontvangen vanaf de mailbox van de coördinator woonoverlast. In de mail stonden onder andere een naam, telefoonnummer en e-mailadres van een waarnemer. De heer D. ontkent een dergelijke melding te hebben ontvangen. De coördinator is langere tijd ziek geweest. Van 3 december 2014 tot 29 juni 2015 was hij afwezig en is zijn mailbox niet ingekeken door een collega. Zie ook onder ‘standpunt van de heer D.’ en ‘Standpunt van de gemeente’.
- Op 16 maart 2015 wordt de deur van de onderbuurman geforceerd door zwaar bewapende politieagenten met kogelvrije vesten. De onderbuurman wordt gearresteerd. De heer D. ontdekt later dat dit het gevolg is van een steekincident in een andere straat waar de onderbuurman bij betrokken was. Naar aanleiding van dit incident zou de woningcorporatie, volgens de heer D., overwegen een uitzettingsprocedure te starten, maar die is niet gestart omdat het slachtoffer van de steekpartij geen aangifte wilde doen.
- De gemeente reageert op ‘het steekincident’ dat er inderdaad aan de andere kant van de stad iets is voorgevallen waar de heer S. voor gehoord moest worden. Hij is hiervoor niet vervolgd.
- Op 5 maart 2015 geeft de heer D. aan dat het hem niet gelukt is om via de Woonkrant een andere woning te bemachtigen.
- De huisarts van de heer D. schrijft op 23 maart 2015 een verklaring waarin staat: *“Het gezin ... heeft erg te lijden van een benedenbuurman. Zij durven hun 13-jarige dochter niet alleen te laten, omdat ze bang zijn dat zij schade van hem zal ondervinden. Er is regelmatig een politie-inval. Is het mogelijk dat ze een andere woning toegewezen krijgen?”*
- Op 17 maart 2015 klaagt de heer D. over kou als gevolg van open ramen bij de onderbuurman en over een onbekende die in de woning verblijft, terwijl de onderbuurman twee maanden zou zijn opgenomen in een kliniek.



- De gemeente stelt dat het de vriendin van de onderbuurman betrof. De onderbuurman was volgens de gemeente bovendien niet opgenomen en dagelijks thuis.
- Op 23 maart 2015 belt de politie aan bij de heer D., omdat ze op zoek zijn naar de onderbuurman. Volgens de woningcorporatie zegt de hulpverlening later dat het een loos alarm betrof. De buurman wordt enkele malen gesignaleerd. Hierna twijfelt de heer D. of er sprake is van een opname in een kliniek. Een onbekende vrouw belt volgens de heer D. bij hem aan en beweert dat de onderbuurman haar portemonnee heeft gestolen. De heer D. geeft aan dat hij het telefoonnummer van de vrouw heeft en dat ze hem vertelde dat de onderbuurman tijdelijk bij een verslaafde vrouw logeert enkele straten verderop. Bij de politie is volgens de gemeente geen melding of aangifte gedaan.
- In april of mei 2015 is een autoband van een buurvrouw lek. Volgens de heer D. is de band lek gestoken. Een buurtagent en een medewerker van de woningcorporatie beweren dat er een schroef in de band zat. De buurvrouw zou toen hebben gezegd dat dit mogelijk was gedaan om het lek prikken met een mes te camoufleren.
- Op 12 september 2015 meldt de heer D. aan de woningcorporatie en de politie dat er sinds 2 weken flitsbezoekjes worden gebracht aan de onderbuurman door 3 jongens, al dan niet in het gezelschap van 2 jonge meisjes. De heer D. stuurt ook diverse foto's van fietsen in het portiek. De gemeente geeft aan dat de politie naar aanleiding van deze melding heeft gepost en niets bijzonders heeft waargenomen.
- Op 15 september 2015 kondigt de woningcorporatie aan dat zij later die dag samen met een medewerker van de gemeente langs gaat bij de onderbuurman. De heer D. vraagt om zijn melding anoniem te behandelen, omdat de onderbuurman door heeft dat de heer D. veel over hem klaagt.
- De gemeente stelt dat de coördinator woonoverlast samen met een medewerker van de woningcorporatie op 15 september 2015 op huisbezoek is gegaan. De medewerker van de woningcorporatie zou de onderbuurman geconfronteerd hebben met de fietsen. Deze fietsen zouden niet van de onderbuurman of zijn bezoek zijn, maar van het kleinkind van zijn vriendin.
- Op 2 december 2015 belt de heer D. de ombudsman. Hij vertelt dat de fietsen van hemzelf en van zijn vrouw met een mes zijn beschadigd. Ook zou er rook hangen in de gang.



## 2016

- Op 19 januari 2016 schrijft de woningcorporatie aan de heer D., naar aanleiding van een gesprek op 15 december 2015, dat alleen het bonken op de deuren midden in de nacht een concrete overlastklacht is. De andere klachten, zoals flitsbezoeken en een nieuwe vriend die bij de onderbuurman op bezoek komt, ziet de woningcorporatie niet als overlastklachten. Ze komen niet in het overlastdossier van de woningcorporatie over de onderbuurman.
- Op 25 augustus 2016 reageert de heer D. bij Woonnet Rijnmond op een huurwoning in Schiedam. Hij komt op de 70<sup>e</sup> plaats (van 143) terecht.

### Onderzoek na bevindingen en voorlopig oordeel

Naar aanleiding van de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman van 9 juni 2016 heeft de gemeente onderzoek gedaan naar de huidige overlast in de straat van de heer D. De gemeente heeft gesproken met de heer D., de woningcorporatie, de politie en met 2 buurtbewoners.

- Op 4 november 2016 heeft de heer D. met de gemeente afgesproken dat hij overlast weer zou melden.
- De heer D. meldt eind 2016 flitsbezoeken door drugskoeriers en andere verslaafden, onbekenden die op straat de naam van de onderbuurman roepen, een herhaaldelijk krom gebogen veiligheidsstrip, fietsen met een open slot die enkele dagen in het portiek staan en dan verdwijnen.
- Op 14 december 2016 stuurt de Expert Aanpak Woonoverlast van de directie Veiligheid een e-mail aan de heer D. met, behalve een gespreksverslag, de link naar de website van de Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR).
- Vanaf eind december 2016 is de onderbuurman enkele weken niet thuis.

### *Standpunt van de heer D.*

9. De gemeente bagatelliseert de overlast en onveiligheid. Doordat de gemeente de overlast steeds in een ander daglicht stelt, wekt zij de indruk dat ik overdrijf. De overlast betreft vooral de vele bezoekers, lees drugsgebruikers of –dealers, van de onderbuurman. Zij gaan met een sleutel naar binnen of roepen en veroorzaken dan geluidsoverlast. Ik ruik vaak marihuana en een brandlucht. Ik ben bang dat er opnieuw brand uitbreekt. De brandlucht heeft te maken met het zagen in fietsen. De gemeente stelt dat ik weinig overlast kan hebben van diverse ‘aannames’ als ze al waar zijn. De gemeente houdt er geen rekening mee dat de





brandweer om half 7 s'ochtends kwam aanbellen en dat de politie de deur forceerde bij de arrestatie van de onderbuurman na het steekincident.

10. Sinds 2011 heeft de woningcorporatie mij nog geen enkele keer een woning aangeboden. De woningcorporatie zegt dat ze dit niet mag doen van de gemeente, maar ik denk dat er andere motieven zijn. Ik koos enkele malen zelf voor andere woningen, via Woonnet Rijnmond, maar trok deze in voordat er uitnodigingen verstuurd werden. Ik heb deze woningen dus niet geweigerd. 1 maal ben ik via Woonnet naar een groepsaanbieding van de woningcorporatie geweest (in oktober 2013), maar de woning was in slechte staat en is door mij en alle anderen geweigerd. De woning stond maanden later nog leeg! Begin 2014 heb ik gereageerd op een andere woning via Woonnet, maar na enkele dagen stond ik op plaats 256. Deze woning was niet van de woningcorporatie. Ik kijkt naar een groot aantal woningen, maar moet met mijn gezin met veel factoren rekening houden. We hebben ons aangemeld voor een nieuwbouwproject in Schiedam.
11. Ik wil niet in gesprek met mijn onderbuurman, ook niet onder begeleiding van een professionele mediator. Ik ben bang voor represailles van de onderbuurman en alleen de gedachte aan een gesprek geeft me al hartkloppingen. Mijn onderbuurman is onberekenbaar. Ook als de onderbuurman afwezig is blijft de dreiging dat er iets kan gebeuren aanwezig.
12. Het digitale overlastdagboek heb ik niet bijgehouden. Het zou volgens de coördinator woonoverlast gaan om 'een proef'. Na jarenlang overlast te hebben gemeld bij de woningcorporatie, zonder het gewenste resultaat, heb ik geen vertrouwen in weer een registratie. Nadat ik mijn klacht bij de ombudsman heb neergelegd meldde ik overlast niet meer bij de gemeente, de woningcorporatie en de politie, omdat ik geen vertrouwen meer heb in deze organisaties. Op 4 november 2016 heb ik met de gemeente afgesproken dat ik overlast weer zou melden.
13. Op 19 februari 2015 en daarna heb ik geen 'automatische e-mail bij afwezigheid' ontvangen van de coördinator woonoverlast. Ik heb de coordinator woonoverlast 1 keer ontmoet en dat was samen met de burens en de woningcorporatie.
14. Ik heb 6 keer foto's gestuurd van ons portiek, met daarop fietsen zonder slot.





15. Het gaat niet goed met mijn gezin. Er is veel stress. Mijn vrouw is ziek en mijn dochter heeft niet eerder zulke slechte cijfers gehaald op school. Mijn vrouw zoekt wekelijks op Woonnet (ondanks dat ze ziek is), maar gezien onze situatie en voorwaarden, is er weinig tot geen aanbod waar wij op kunnen reageren. De gemeente wilde zien of ik een urgentieverklaring kan krijgen. Dat was niet mijn idee. Ik heb niet gevraagd om een urgentie, maar om een ander huis. De verwijzing naar de SUWR is theoretisch, net als de verwijzing naar het wijkteam. Wij voldoen niet aan de voorwaarden van de SUWR en het wijkteam bemiddelt niet voor een andere woning bij overlast. Mijn conclusie van recente contacten met de gemeente is dan ook dat er opnieuw geen oplossing geboden wordt. Er wordt verwezen naar andere instanties, zonder dat dat een oplossing kan creëren. Het is meer pappen en nathouden en dat al zo lang. Wij blijven met het probleem zitten.

***Standpunt gemeente.***

16. Het aanpakken van overlast is complex. Het is duidelijk dat de onderbuurman kampt met verslavingsproblematiek en omgang heeft met andere personen dan de heer D. in zijn woonomgeving wenst. De meldingen behelzen heel vaak niet meer dan dat hij meldt dat hij in of rondom het portiek mensen ziet die er niet horen. Een enkele keer gaat het om stank- of geluidsoverlast. De onderbuurman 'schijnt' iemand neergestoken te hebben, maar er wordt geen aangifte gedaan. 'Vernomen wordt' dat de onderbuurman met brandwonden in het ziekenhuis heeft gelegen. De vraag is of, als deze aannames al juist zijn, dit woonoverlast voor de omwonenden betekent. Duidelijk is dat er sprake is van overlast. Nergens uit blijkt dat de heer D., zijn gezin of omwonenden daadwerkelijk worden lastig gevallen of gevaar lopen. De angst bij de heer D. is door de gemeente serieus genomen. De angst hebben wij helaas niet weg kunnen nemen.

17. De gemeente kan zich voorstellen dat in de visie van de heer D. niet is tegemoet gekomen aan zijn wensen, maar desondanks is er intensief ingezet op deze casus. De coördinator woonoverlast is zeker 10 keer op huisbezoek geweest bij de onderbuurman. De gemeente kan de heer D. geen andere woning aanbieden zoals vroeger het geval was. De regels zijn veranderd.

18. De overlastklachten en de gevoelens van onveiligheid zijn serieus genomen. Er is een optelsom in de beleving van de heer D., maar er zijn steeds perioden zonder overlast. De onveiligheidsgevoelens ontstaan door het onberekenbare gedrag van



de onderbuurman en doordat er regelmatig vreemde zaken gebeuren in het gezamenlijke portiek en de directe woonomgeving.

19. Voor een goede belangenafweging zou de ombudsman ook de ervaringen van de politie, de woningcorporatie, de zorg (GGZ) en de onderbuurman moeten kennen. Volgens de woningcorporatie bijvoorbeeld heeft de familie D. enkele keren op de 1<sup>e</sup> plaats gestaan heeft voor het toewijzingsbesluit woningen. Zij hebben diverse woningen (minstens 6) aangeboden gekregen maar deze werden allemaal afgewezen. Doordat de heer D. geschikte woningen liet gaan is hij gezakt op de ranglijst en maakte hij minder kans bij latere woningen.
20. De onderbuurman is huurder van de woning (met volledig huurrecht). Hij mag mensen ontvangen en logés hebben. De afspraak<sup>2</sup> dat er geen andere personen in de woning mogen verblijven is een afspraak tussen de GGZ en de onderbuurman. Dit is niet rechtsgeldig en daar kan de gemeente niet op handhaven. Er bestaat ook een huisvestingsplicht voor mensen die verslaafd zijn.
21. Daarnaast zijn buurtbemiddeling en mediation aangeboden, maar de heer D. wilde daar niet aan meewerken. Mediation en buurtbemiddeling zijn onderdeel van ons 'escalatiemodel'. Het niet meewerken aan deze trap in de escalatieladder, maakt het erg lastig om de woonoverlast constructief aan te pakken. Het in gesprek gaan, op welke manier dan ook, zien wij als een belangrijke stap naar de oplossing van een probleem.
22. In het Actieplan Woonoverlast 2015-2019 is nadrukkelijk gekozen voor een regierol van de coördinator woonoverlast. De coördinator woonoverlast kan precies vertellen wat er voor acties zijn geweest na iedere klacht van de heer D. De coördinator woonoverlast jaagt de betrokken partijen aan, fungeert als katalysator, maar laat de verantwoordelijkheid daar waar deze hoort.
23. De coördinator woonoverlast heeft onderzoek gedaan naar de beschadigde fietsen. Er kon niet vastgesteld worden wie dit heeft veroorzaakt. Wel is duidelijk geworden dat de fietsen van de heer D. en zijn vrouw niet in het portiek hadden mogen staan.
24. De gemeente, de woningcorporatie en de politie krijgen de meldingen niet, te laat en/of als een bundeling van incidenten over een langere periode. De heer D. en

---

<sup>2</sup> van 14 februari 2013



andere bewoners zijn daar wel eens op aangesproken. Op 1 melding na (wegens ziekte), is er desondanks op alle meldingen van de heer D. gereageerd. In het verleden is bijvoorbeeld door de gemeente een digitaal overlastdagboek aangemaakt, waar de heer D. gedurende 12 maanden nooit een melding in heeft gemaakt. Tijdens het gesprek op 17 augustus 2015 met onder andere de heer D. en de expert woonoverlast is aan de heer D. gevraagd om elke nieuwe melding van overlast ten allen tijd te melden aan de woningcorporatie, de buurtagent, de woonoverlast coördinator en de expert zelf. Dit is slechts 2 maal gebeurd<sup>3</sup>.

25. De e-mail van 19 februari 2015 van de heer D. aan de coördinator woonoverlast is om gezondheidsredenen niet persoonlijk beantwoord, maar er is wel eenmalig een afwezigheidsmelding gestuurd, waarin stond bij wie de heer D. terecht kon. Als men een afwezigheidsmelding ontvangt wegens langdurige afwezigheid en een e-mail verwijst naar een waarnemer dan kan daar contact mee worden opgenomen. De gemeente acht de klacht over het uitblijven van een reactie desondanks gegrond.
26. De onderbuurman repareert fietswrakken, maar dit zijn geen gestolen fietsen.
27. Het sluiten van de woning op basis van artikel 174a van de Gemeentewet is een ultimum remedium. Gelet op de feiten zou het sluiten van de woning van de onderbuurman geen stand houden bij de rechter. Met dit in gedachten zou het machtsmisbruik zijn om de woning toch te sluiten. De toepassing van artikel 174a Gemeentewet sluit in de praktijk op nogal wat bezwaren. Hierover is de gemeente al geruime tijd in overleg met het ministerie, wat onder andere heeft geleid tot het wetsvoorstel 'Wet aanpak woonoverlast', die in behandeling is bij de Tweede Kamer.
28. In de toekomst wil de gemeente de kwaliteit van de verslaglegging en het managen van de verwachtingen bij overlast extra aandacht geven. In de loop van 2017 zal de gemeente kunnen beschikken over Skaeve Huse en daarna mogelijk over de bestuurlijke gedragsaanwijzing. In de toekomst kunnen deze alternatieven een bijdrage leveren in situaties waarin sluiting van de woning niet mogelijk is.

---

<sup>3</sup> tussen 17 augustus 2015 en 4 februari 2016



## *Wet en regelgeving*

### 29. Gemeentewet artikel 174a

1. De burgemeester kan besluiten een woning, een niet voor het publiek toegankelijk lokaal of een bij die woning of dat lokaal behorend erf te sluiten, indien door gedragingen in de woning of het lokaal of op het erf de openbare orde rond de woning, het lokaal of het erf wordt verstoord.
2. De in het eerste lid genoemde bevoegdheid komt de burgemeester eveneens toe in geval van ernstige vrees voor verstoring van de openbare orde op de grond dat de rechthebbende op de woning, het lokaal of het erf eerder een woning, een niet voor het publiek toegankelijk lokaal of een bij die woning of dat lokaal behorend erf op een zodanige wijze heeft gebruikt of doen gebruiken dat die woning, dat lokaal of dat erf op grond van het eerste lid is gesloten, en er aanwijzingen zijn dat betrokkene de woning, het lokaal of het erf ten aanzien waarvan hij rechthebbende is eveneens op een zodanige wijze zal gebruiken of doen gebruiken.
3. De burgemeester bepaalt in het besluit de duur van de sluiting. In geval van ernstige vrees voor herhaling van de verstoring van de openbare orde kan hij besluiten de duur van de sluiting tot een door hem te bepalen tijdstip te verlengen.
4. Bij de bekendmaking van het besluit worden belanghebbenden in de gelegenheid gesteld binnen een te stellen termijn maatregelen te treffen waardoor de verstoring van de openbare orde wordt beëindigd. De eerste volzin is niet van toepassing, indien voorafgaande bekendmaking in spoedeisende gevallen niet mogelijk is.
5. De artikelen 5:25 tot en met 5:28 van de Algemene wet bestuursrecht zijn van overeenkomstige toepassing.

### 30. Actieplan Woonoverlast 2009-2014

### 31. Actieplan Woonoverlast 2015-2019<sup>4</sup> In de inleiding van het actieplan staat:

*“Wij willen dat Rotterdam een aantrekkelijke stad is om te wonen, waar Rotterdammers zich thuis voelen en veilig in hun eigen huis. Wij accepteren niet dat mensen moeten leven met de overlast van hun burens.”*

---

<sup>4</sup> Het actieplan is een vervolg op het Actieplan 2009-2014 dat vervroegd (in 2011) is geëvalueerd.



## ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

32. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereiste redelijkheid

### **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***

33. Jarenlang heeft de heer D. op aanraden van woningstichting, politie en gemeente meldingen van overlast gedaan. Iedere keer als hij aan deze instanties vraagt wanneer er nu wat gaat gebeuren, wordt hij verwezen naar dezelfde of andere procedures. Hij moet bijvoorbeeld meer meldingen doen of meer klachten indienen.
34. De heer D. en zijn gezin lijden onder de situatie. Zij hebben naast de feitelijke overlast ook last gekregen van de angst voor het onbekende: wanneer gaat er weer wat gebeuren? Is het deze keer weer brandstichting of een ruzie met vrienden? Of worden de banden van de fiets weer lek gestoken? Kan de dochter nog wel veilig door het trappenhuis of moet er altijd iemand met haar mee? Deze angst is in deze situatie begrijpelijk.
35. De ombudsman constateert dat de bewijslast voor de overlast bij de heer D. en zijn burens wordt neergelegd. Zij trekken echter steeds aan het kortste eind, omdat de woningstichting inschat dat de overlast niet van dien aard is dat een huisuitzetting of sluiting van de woning gerechtvaardigd is. De heer D. krijgt echter ook geen urgentieverklaring voor een andere woning. Zo zitten hij zijn gezin in een uitzichtloze situatie.
36. De gemeente verwacht van de heer D. dat hij de overlast blijft melden en bewijzen, maar geeft hem geen garantie, of en zo ja wanneer, de gemeente wat gaat doen. De heer D. past hiervoor. De ombudsman kan dat begrijpen.
37. De ombudsman constateert dat de gemeente eerder reactief dan pro-actief op de overlast heeft gereageerd. De gemeente Rotterdam heeft op de losse meldingen



van de heer D. en de incidenten voldoende adequaat gereageerd. Er is geregeld, al dan niet met hulp van de politie, onderzoek gedaan en de gemeente heeft geregeld contact (gehad) met de onderbuurman. De gemeente heeft soms ook een redelijke verklaring voor de incidenten die de heer D. aan zijn onderbuurman toerekent. Een 'verslaafde' vriendin die volgens de heer D. bij de onderbuurman verblijft, blijkt bijvoorbeeld een hulpverlener te zijn die geregeld bij de onderbuurman op bezoek gaat om hem te begeleiden.

38. De ombudsman heeft zich afgevraagd of de gemeente in deze situatie en onder deze omstandigheden een oplossing had moeten en kunnen bewerkstelligen.
39. Hoewel de gemeente Rotterdam met de 'Actieplannen Woonoverlast' verwachtingen wekt, zijn de mogelijkheden beperkt om sterk wisselende overlast, die voor een groot deel het gevolg is van bezoekers van de bewoner van een huis aan te pakken. De ombudsman constateert dat de gemeente op de opeenstapeling van meldingen van de heer D. onvoldoende antwoord heeft.
40. Is het de gemeente te verwijten dat zij geen antwoord of oplossing vindt? De ombudsman concludeert uiteindelijk, na rijp beraad en aanvullend onderzoek dat in deze situatie en onder deze omstandigheden, niet van de gemeente verwacht kon worden dat zij voor een oplossing zorgt. Soms gebeurt er maandenlang niets en vinden daarna in korte tijd een aantal incidenten plaats. Incidenten in of rond de woning kunnen als overlast aangemerkt worden, maar incidenten elders in de stad geven op zichzelf geen overlast vanuit de woning. De ombudsman kan zich overigens goed voorstellen dat als de onderbuurman betrokken was bij een steekincident elders in de stad, dit voor de heer D. en zijn gezin onrust oplevert.
41. De heer D. heeft pech met zijn onderbuurman. De gemeente kan de situatie monitoren, onderzoeken en soms wat bijsturen, maar niet oplossen. De gemeente kan de heer D. binnen de huidige spelregels ook geen andere woning aanbieden. Desondanks heeft de gemeente zich binnen haar mogelijkheden voldoende ingespannen voor de heer D. en zijn gezin.
42. Het kan ons allemaal overkomen. Een overlast gevende buurman of buurvrouw is een risico dat iedereen met naaste burens loopt. Zeker in een grote stad als Rotterdam. De gemeente heeft geen oplossing voor dit type overlast. Het is zoals de heer D. verwoordde in zijn e-mail van 16 februari 2017: *"Ik ben nog niets opgeschoten, helaas. Het lijkt er op dat deze ambtenaren niets voor mij zullen kunnen betekenen."* Het is spijtig dat dit de werkelijkheid is. Het zal je maar gebeuren.



## *Oordeel*

*Klacht* De gemeente Rotterdam doet te weinig om de overlast en het gedrag van de onderbuurman aan te pakken, waardoor de heer D. en zijn gezin in een onveilige situatie verkeren.

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam en de Directie Veilig is niet gegrond. Er is voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste Redelijkheid. De gemeente heeft het nodige gedaan en onderzocht, maar heeft feitelijk geen oplossing voor deze vorm van overlast.

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





## Bijlage rapport 2015.394

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 5 maart 2015 stuurt de heer D. een e-mail aan de ombudsman. Hij wil in een gesprek graag zijn klachten toelichten en hij heeft een dossier om te laten zien.
2. Op 11 mei 2015 geeft de heer D. een mondelinge toelichting op zijn klachten aan de gemeentelijke ombudsman.
3. De heer D. stuurt de ombudsman op 17 juni 2015 een aantal aanvullingen en wijzigingen op het gespreksverslag van 11 mei 2015.
4. Op 26 juni 2015 stuurt de ombudsman de klachten van de heer D. door aan de gemeente Rotterdam voor de interne klachtbehandeling. De ombudsman stuurt tevens een tijdlijn van de gebeurtenissen in de straat en een gespreksverslag van 11 mei 2015.
5. Op 1 juli 2015 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
6. De gemeente Rotterdam laat de ombudsman op 9 juli 2015 weten dat de coördinator woonoverlast die aanspreekpunt is op het dossier van de heer D. en alle ins en outs kent, met vakantie is. Omdat overdracht meer onduidelijkheid of onrust zal geven zal de coördinator woonoverlast er na zijn vakantie (in de week van 20 juli) mee aan de slag gaan.
7. Op 15 juli 2015 informeert de ombudsman de heer D. dat de gemeente mogelijk langer de tijd nodig heeft om te reageren op zijn klachten vanwege de vakantie van een betrokken medewerker.
8. Op 3 augustus 2015 mailt een expert van de aanpak woonoverlast van de gemeente Rotterdam dat hij de klachten van de heer D. in behandeling neemt.
9. Op 17 augustus 2015 krijgt de heer D. de gelegenheid om zijn klacht nader toe te lichten in een gesprek met 2 medewerkers van de Directie Veiligheid. Van het gesprek is een verslag gemaakt. Dit verslag is aangevuld met de opmerkingen van de heer D.
10. Op 31 augustus 2015 vraagt een medewerker van de ombudsman aan de expert aanpak woonoverlast wat de stand van zaken is in de klachtbehandeling.
11. Op 4 september 2015 laat de expert aanpak woonoverlast weten dat er wederhoor is geweest van een medewerker over wie wordt geklaagd door de heer D. Er zal een rapport en een advies worden geschreven aan de directeur van de Directie Veiligheid.
12. De ombudsman stuurt op 14 oktober 2015 een herinnering.
13. Op 19 oktober 2015 reageert de gemeente Rotterdam op de klachten van de heer D.



14. De heer D. is niet tevreden over de klachtbehandeling en vraagt de gemeentelijke ombudsman om onderzoek te doen.

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

15. De heer D. stuurt op 24 november 2015 een e-mail, waarin hij reageert op de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Rotterdam van 19 oktober 2015. Hij is niet tevreden over de klachtafhandeling en de brief zou bovendien veel onjuistheden bevatten. De overlast zou nog steeds doorgaan en hij wil graag dat de ombudsman zijn klachten onderzoekt.
16. Op 24 december 2015 laat de gemeentelijke ombudsman aan de gemeente Rotterdam en aan de heer D. weten een onderzoek in te stellen naar de klachten van de heer D. Hij laat de heer D. weten dat het onderzoek minimaal 4 maanden in beslag zal nemen.
17. Op 21 januari 2016 vraagt de gemeente extra tijd om te reageren op de brief van 24 december 2015.
18. Op 4 februari 2016 stuurt de directeur van de directie Veiligheid een brief aan de ombudsman als reactie op de brief van 24 december 2015.
19. De ombudsman stuurt op 9 juni 2016 zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer D. en aan de gemeente Rotterdam.
20. De heer D. reageert op 20 juni 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
21. Op 30 juni 2016 belt de directie Veiligheid naar de ombudsman en laat een terugbelverzoek achter.
22. De ombudsman belt op 1 juli 2016 naar de directie Veiligheid. De directie vraagt om een gesprek met de ombudsman naar aanleiding van de bevindingen en het voorlopig oordeel.
23. Op 15 juli 2016 informeert de ombudsman de heer D. over het verzoek van de directie Veiligheid om een gesprek.
24. Op 22 augustus 2016 spreekt de ombudsman met medewerkers van de directie Veiligheid van de gemeente Rotterdam. De medewerkers stellen vragen over het onderzoek en de procedures. Afgesproken wordt dat de gemeente alsnog binnen 2 weken met een schriftelijke reactie komt.
25. Op 29 augustus 2016 stuurt de ombudsman een tussenbericht aan de heer D.
26. Op 5 september 2016 reageert de directeur van de directie Veiligheid op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
27. De ombudsman besluit daarop aanvullend onderzoek te doen.
28. Op 14 oktober 2016 vraagt de heer D. aan de ombudsman of hij al een schriftelijke reactie van de gemeente heeft ontvangen. Hij heeft nog geen bericht van de ombudsman gekregen.



29. De ombudsman nodigt op 18 oktober 2016 de coördinator woonoverlast uit voor een hoorgesprek en stelt de gemeente aanvullende vragen.
30. De heer D. stuurt op 26 oktober 2016 een e-mail door uit 2013, naar aanleiding van een eerder telefoongesprek met de ombudsman op dezelfde dag.
31. Op 4 november 2016 heeft de directie Veiligheid, naar aanleiding van de klachtbehandeling door de ombudsman een gesprek met de heer D.
32. De heer D. stuurt op 8 november 2016 de aanpassingen die hij voorstelt in een concept-verslag van de expert aanpak woonoverlast.
33. De heer D. stuurt op 9 november 2016 een aangepast gespreksverslag door dat hij eerder die dag ontving van de expert aanpak woonoverlast.
34. Op 10 november 2016 stuurt de directeur Veiligheid een brief met bijlagen aan de ombudsman. De brief bevat onder andere een reactie op aanvullende vragen uit de brief van de ombudsman van 18 oktober 2016.
35. Op 11 november 2016 stuurt de ombudsman een bevestiging van het hoorgesprek aan de coördinator woonoverlast en diens teamleider.
36. Op 15 november 2016 heeft de ombudsman de coördinator woonoverlast gehoord.
37. Op 6 december 2016 stuurt de ombudsman een concept-verslag van het hoorgesprek aan de coördinator woonoverlast.
38. Op 12 december 2016 laat de coördinator woonoverlast weten dat hij geen op- of aanmerkingen heeft op het verslag van het hoorgesprek. Op dezelfde dag is er een tussentijdse evaluatie, waarbij de heer D. spreekt met de directie Veiligheid over de huidige overlast die hij ervaart.
39. De ombudsman vraagt de heer D. op 27 december 2016 om te reageren op 2 brieven met bijlagen van de directie Veiligheid.
40. Op 28 december 2016 mailt de heer D. zijn reactie op een verslag van de directie Veiligheid. Hij mist twee documenten en vraagt deze op bij de ombudsman.
41. De heer D. stuurt ook op 28 december 2016 een e-mail met bijlage aan de ombudsman, die hij eerder ontving van de expert aanpak woonoverlast.
42. Op 29 december 2016 stuurt de heer D. een e-mail aan de ombudsman over gebogen veiligheidsstrips. Deze e-mail heeft hij eerder die dag gestuurd aan de expert aanpak woonoverlast van de directie Veiligheid en een medewerkster van de woningstichting.
43. Op 4 januari 2017 vraagt de ombudsman de heer D. om een reactie te geven op 2 brieven van de directie Veiligheid.
44. De heer D. stuurt op 13 januari 2017 een reactie op de brieven van de ombudsman van 27 december 2016 en 4 januari 2017.
45. Op 23 januari 2017 vindt een gesprek plaats tussen de heer D. en 2 medewerkers van de directie Veiligheid.



46. Op 24 januari 2017 stuurt de heer D. aan de ombudsman een e-mail over overlast door een 'flitsbezoeker'.
47. Op 3 februari 2017 stuurt de expert aanpak woonoverlast aan de heer D. een gespreksverslag van 23 januari 2017.
48. De heer D. stuurt de ombudsman op 16 februari 2017 een gespreksverslag van de gemeente en zijn reactie op het verslag.