



Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer L. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam (deelgemeente IJsselmonde)

Dossiernummer: 2014.551

Datum: 30 juni 2014

Minervahuis I
Meent 106
4e etage
3011 JR Rotterdam

telefoon 010 411 16 00
fax 010 241 84 99

info@ombudsmanrotterdam.nl
www.ombudsmanrotterdam.nl





De klacht

Klachtomschrijving

De heer L. klaagt erover dat zijn klachten over overlast op de Heindijk en omgeving niet meer worden behandeld door de deelgemeente IJsselmonde.

Aanleiding voor de klacht

De heer L. ondervindt overlast van burens en honden. Hij richt zich met zijn klachten gedurende langere tijd en vaak tot de politie, de woningbouwcorporatie, de deelgemeente IJsselmonde en uiteindelijk tot de gemeentelijke ombudsman:

1. Op 12 mei 2011 richt de heer L. zich met een notitie tot de buurtmeester en de buurtagent vanwege overlast door het geblaf van een hond.
2. De heer L. wendt zich vanaf 10 juni 2013 meerdere keren tot de deelgemeente IJsselmonde en tot woonoverlast@ijsselmonde.rotterdam.nl over de aanhoudende overlast.
3. Op 27 juni 2011 schrijft de heer L. een brief aan Woonbron IJsselmonde over de jarenlange aanhoudende overlast op de Heindijk en omgeving.
4. Op 28 augustus 2013 neemt de heer L. contact op met de gemeentelijke ombudsman dat zijn klachten niet meer worden behandeld door de deelgemeente IJsselmonde.

De bevindingen

Klachtbehandeling door de gemeente

5. Op 10 juni 2013 stuurt de heer L. een mail naar woonoverlast@ijsselmonde.rotterdam.nl over geluidsoverlast.
6. Op 10 juni 2013 beantwoordt de projectleider woonoverlast (de heer Dekkers) de mail en geeft aan dat de klachten bekend zijn bij de wijkagent. De wijkagent zal contact opnemen. Ook Woonbron is op de hoogte gesteld.
7. Op 10 juni 2013 stuurt de heer L. een mail aan de heer Dekkers dat de geluidsoverlast geen zaak is voor de wijkagent.
8. Op 11 juni 2013 antwoordt de heer Dekkers per mail dat de wijkagent gespecialiseerd is en dat desgewenst iemand van de deelgemeente erbij aanwezig kan zijn.
9. Op 11 juni 2013 mailt de heer L. dat de situatie vooral vraagt om hulpverlening en herhuisvesting.



10. Op 11 juni 2013 mailt de heer Dekkers dat de heer L. uitgenodigd wordt door een wijkagent om de werkzaamheden van de politie uit te leggen.
11. Op 12 juni 2013 reageert de heer L. dat hij de wijkagent kent.
12. Op 23 juli 2013 spreekt de heer L. met de coördinator woonoverlast (Dekkers) en wijkagent B. Buijs.
13. Op 22 augustus 2013 dient de heer L. een klacht in bij de deelgemeente IJsselmonde via een webformulier.
14. De uitkomsten van het gesprek van 23 juli 2013 zijn vastgelegd in een brief d.d. 27 augustus 2013 van de heer Dekkers aan de heer V.d. L.

Klachtbehandeling door de ombudsman

15. Op 28 augustus 2013 richt de heer L. zich per mail tot de ombudsman dat zijn klachten en meldingen over geluidsoverlast niet meer door de deelgemeente IJsselmonde behandeld worden.
16. Op 3 september 2013 verzoekt de ombudsman de heer L. informatie over zijn klacht aan de ombudsman op te sturen.
17. Op 5 september 2013 mailt de heer L. de ombudsman dat hij een nieuwe klacht heeft ingediend bij de deelgemeente over de weigering van de deelgemeente en verzoekt de ombudsman zijn klacht aan te houden tot 4 oktober 2013.
18. Op 9 september 2013 stuurt de ombudsman een brief aan de heer L. waarin de ombudsman aangeeft dat hij de klacht nog niet in behandeling neemt omdat de heer L. zijn klacht aan de gemeente heeft voorgelegd.
19. Op 2 oktober 2013 stuurt de heer L. een mail aan de ombudsman met het verzoek zijn klacht aan te houden tot 22 oktober 2013.
20. Op 30 oktober 2013 stuurt de heer L. een mail aan de ombudsman waarbij hij kopieën stuurt van zijn klachten en meldingen en merkt de heer L. op dat er structureel niets wordt gedaan om zijn woonsituatie te verbeteren.
21. Op 8 november 2013 schrijft de ombudsman de heer L., naar aanleiding van zijn mail van 30 oktober 2013, dat er vier weken nodig zijn om zijn dossier te bestuderen.
22. Op 16 januari 2014 schrijft de ombudsman de heer L. dat de ombudsman op 23 januari 2014 spreekt met twee medewerkers van de deelgemeente IJsselmonde over de klachten die de heer L. heeft ingediend.
23. Op 23 januari 2014 voert de ombudsman een hoorgesprek met twee coördinatoren woonoverlast van de deelgemeente IJsselmonde.
24. Op 18 februari 2014 stuurt de ombudsman het verslag van het hoorgesprek met de twee medewerkers aan de deelgemeente IJsselmonde.
25. Op 26 februari 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer L. over de voortgang van de behandeling van zijn klacht en waarin de ombudsman de heer L. uitnodigt over zijn klacht te spreken.





26. Op 6 maart 2014 stuurt de ombudsman een uitnodigingsbrief aan de heer L. voor een gesprek op 8 april 2014.
27. Op 8 april 2014 voert de ombudsman een gesprek met de heer L. over zijn klacht over de deelgemeente IJsselmonde. Tijdens dit gesprek werd de heer L. vergezeld door zijn buurman.
28. Op 7 mei 2014 stuurt de ombudsman zijn bevindingen met het voorlopig oordeel aan de heer L. en aan de adjunct directeur Gebied van de gemeente Rotterdam. Beiden krijgen de gelegenheid binnen vier weken te reageren op het conceptrapport.
29. Op 13 mei 2014 geeft de gemeente per e-mail een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel. De gemeente heeft het voorlopig oordeel aandachtig doorgenomen en heeft geen op- of aanmerkingen.
30. De heer L. reageert op 3 juni 2014 met een brief aan de ombudsman. De brief is vergezeld van een groot aantal bijlagen. In de brief schrijft de heer L. het oneens te zijn met de voorlopige bevindingen en conclusies van de ombudsman. De heer L. blijft van oordeel dat de gemeente hem onvoldoende hulp heeft geboden.
31. In de brief van 3 juni 2014 somt de heer V.d. L een aantal punten op waarom hij het niet eens is met het voorlopig oordeel:
 - a. de heer L. handelde niet alleen voor zichzelf, hij handelde ook voor de burgers die niet kunnen, durven of willen klagen;
 - b. volgens de heer L. doet de verhuurder weinig of niets tegen de overlast;
 - c. actieve bewonersparticipatie wordt volgens de heer L. onder meer aangemoedigd door iedereen te vragen de daders van overlast zelf aan te spreken, buurtpreventie te promoten en verplichte conflictbehandeling door buurtbemiddeling.
 - d. volgens de heer L. is er al jaren sprake van een bestaande wansituatie waaraan instanties als verhuurder en gemeente schuld hebben;
 - e. het is volgens de heer L. niet waar dat er voldoende wordt gedaan aan de klachten over overlast;
 - f. volgens de heer L. wordt status en verleden van overlast veroorzakende nieuwe bewoners of hun woningen niet onderzocht;
 - g. volgens de heer L. neemt de wijkagent zelden tot nooit contact op met degenen die overlast melden;
 - h. de heer L. weet niets van aangeboden hulp, wel ontving hij een uitnodiging te komen praten met een maatschappelijk werkster die ook niet wist waarom;
 - i. de heer L. meldt herhaalde overlast aan de verhuurder na eerst de dader zelf te hebben aangesproken;
 - j. de heer L. verwacht dat de gemeente binnen de aanpak Woonoverlast toezicht houdt op het naleven van verhuurdersplichten door de



Woningstichting IJsselmonde en maatregelen neemt en dwingt meer te doen aan buitengewone overlast;

- k. volgens de heer L. wordt niet zijn klachten geluisterd “omdat het er te veel zijn”.
32. Op 17 juni 2014 stuurt de heer L. een overzicht van al zijn meldingen via het gemeentelijke digitale overlastformulier van 6 juli 2011 tot en met 2 september 2013.

Wet- en regelgeving

33. Binnen de gemeente Rotterdam bestaat de nieuwe Aanpak woonoverlast. Een samenwerkingsverband dat gezamenlijk woonoverlast, zoals burenoverlast of geluidsoverlast aanpakt. De partijen die deelnemen aan het samenwerkingsverband zijn de politie, verschillende diensten van de gemeente Rotterdam, de deelgemeentes, Flexibel Wonen en zes Rotterdamse woningcorporaties. De uitgangspunten, werkwijze en de verantwoordelijkheden van de aanpak zijn beschreven in het Actieplan Woonoverlast en het Uitvoeringsprogramma Aanpak Woonoverlast. Doelstelling is dat uiterlijk 1 januari 2015 het aantal mensen dat (vaak) overlast heeft van burens met 25% is afgenomen.

Beoordeling

Relaas van de feiten

- 34. De heer L. heeft gedurende een aantal jaren klachten ingediend over de overlast die hij ervaart op de Heindijk en omgeving.
- 35. De heer L. heeft zijn klachten bij diverse instanties ingediend: bij de politie, bij de woningcorporatie en bij de deelgemeente IJsselmonde.
- 36. De meldingen die de heer L. bij de deelgemeente IJsselmonde gedaan heeft zijn bij de deelgemeente in behandeling genomen door de coördinatoren woonoverlast.
- 37. Conform de werkwijze binnen de deelgemeente weegt de coördinator woonoverlast een overlastmelding. Nagegaan wordt wat er aan de hand is en welke instanties bij de reactie op een melding betrokken moeten worden.
- 38. In de meeste gevallen zet een coördinator woonoverlast een melding door naar één van de partners van de coördinator (bijvoorbeeld politie of woningcorporatie).
- 39. Naar aanleiding van de meldingen van de heer L. heeft de coördinator woonoverlast een bezoek gebracht aan het huisadres van de heer L. op een





- tijdstip waarop de heer L. zei dat hij veel overlast had. Er is toen geen overlast geconstateerd door de coördinator woonoverlast.
40. De deelgemeente IJsselmonde heeft een analyse gemaakt van de meldingen van de heer L. In deze analyse wordt geconcludeerd dat de er geen gegronde klachten zijn.
 41. De heer L. heeft in een gesprek met de politie en de coördinator woonoverlast van de deelgemeente IJsselmonde op 23 juli 2013 zijn verhaal gedaan over de overlast.
 42. In het gesprek van 23 juli 2013 is de heer L. verteld dat op al zijn meldingen en klachten gerichte actie heeft plaats gehad, en dat er geen enkele melding bij zat waarbij is geconstateerd dat er daadwerkelijk overlast heeft plaats gehad. In het gesprek van 23 juli 2013 is de heer L. door de deelgemeente medegedeeld dat zijn meldingen niet meer worden behandeld. Daarnaast heeft de deelgemeente de heer L. hulp geboden. De heer L. heeft geen gebruik gemaakt van dit aanbod.
 43. Op 27 augustus 2013 heeft de deelgemeente IJsselmonde aan de heer L. een brief geschreven waarin de heer L. wordt medegedeeld dat er geen meldingen meer die door hem worden ingediend meer behandeld zullen worden. En gezien het feit dat de heer L. wederom melding maakt van overlast die in het verleden al is onderzocht de melding niet verder wordt opgepakt en dat deze als afgehandeld wordt beschouwd.
 44. Op 8 april 2014 heeft de heer L. zijn verhaal gedaan bij de gemeentelijke ombudsman. In dit gesprek heeft de heer L. aangegeven dat hij geen onredelijke wensen heeft en dat hij overlast ervaart van burens, honden en begeleid wonen. De heer L. heeft tijdens het gesprek van 8 april 2014 aan de ombudsman verteld dat de reactie van de deelgemeente IJsselmonde met hem is doorgesproken. De feiten kloppen. De heer L. blijft van oordeel dat de acties van de deelgemeente IJsselmonde, woningcorporatie en de politie onvoldoende zijn.
 45. De heer L. "mag" inmiddels bij de politie weer telefonisch klagen via 0900-8844. De woningcorporatie en de deelgemeente IJsselmonde willen zijn klachten niet meer behandelen.

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

46. De ombudsman toetst het optreden van de deelgemeente aan de behoorlijkheidsvereisten Luisteren naar de burger en Goede motivering.
47. 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.

48. Goede motivering: de overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. *De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.*

Beoordeling

49. De vraag die voorligt, is of de deelgemeente mocht besluiten dat op de meldingen van de heer L. niet meer gereageerd zal worden.
50. Uitgangspunt bij woonoverlast binnen de gemeente Rotterdam is dat bewoners woonoverlast kunnen melden bij het algemene telefoonnummer van de gemeente Rotterdam of via het digitale woonoverlastformulier. Als iemand een woning huurt bij Woonbron dat kan contact opgenomen worden met de verhuurder.
51. De heer L. heeft de woonoverlast gemeld bij de deelgemeente en bij verhuurder Woonbron.
52. De deelgemeente heeft geluisterd naar de klachten van overlast en de heer L. daarin serieus genomen. De deelgemeente heeft zijn klachten ook kenbaar gemaakt bij andere instanties, zoals de politie.
53. De deelgemeente heeft de diverse klachten van de heer L. geanalyseerd.
54. De deelgemeente is op het huisadres van de heer L. geweest om de klachten van overlast te beoordelen.
55. De deelgemeente heeft de heer L. uitgenodigd om over de overlast te praten. In dit gesprek is de heer L. verteld dat op al zijn klachten gerichte actie heeft plaats gehad.
56. Na analyse van de diverse klachten is de deelgemeente tot de conclusie gekomen dat de klachten niet gegrond zijn en heeft de deelgemeente besloten niet meer te reageren op de klachten van de heer L. omdat zijn klachten een onevenredige belasting en beslag leggen op de beschikbare capaciteit van medewerkers van de gemeente.
57. De deelgemeente heeft dit besluit zowel mondeling als schriftelijk aan de heer L. medegedeeld.
58. De ombudsman constateert dat de deelgemeente IJsselmonde voldoende invulling heeft gegeven aan de behoorlijkheidsvereisten Luisteren naar de



burger en Goede motivering. De ombudsman kan zich niet voorstellen wat in redelijkheid nog meer van de (deel)gemeente verwacht kon worden. Het verschil van mening, over wat wel en wat niet acceptabel is, met andere worden of sprake is van overlast, zou blijven bestaan.

59. De heer L. heeft bij de ombudsman niet aannemelijk kunnen maken dat de door hem ervaren overlast de grenzen van het betamelijke zover overschrijdt dat nadere actie van de (deel)gemeente aangewezen was.
60. De klacht van de heer L. is niet gegrond.

Oordeel

De klacht over de onderzochte gedraging van de deelgemeente IJsselmonde is niet in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Luisteren naar de burger en Goede motivering.

Aanbeveling

De ombudsman verbindt geen aanbeveling aan het oordeel.

