



## Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer R. te Rotterdam

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

Dossiernummer: 2014.288

Datum: 28 augustus 2014





## *Klachtomschrijving*

De heer R. klaagt erover dat de deelgemeente IJsselmonde niet genoeg heeft gedaan om een eind te maken aan de overlast van voor zijn huis hangende jongeren in de periode van september 2012 tot half juni 2013.

De heer R. vindt dat de (deel)gemeente aansprakelijk is voor door hem geleden schade. Door de overlast is hij zijn baan verloren en heeft hij schulden gekregen.

## *Klachtbehandeling door de ombudsman*

1. Op 25 februari 2014 bevestigt de gemeentelijke ombudsman aan de heer R. de ontvangst van zijn klacht van 17 februari 2014 die de gemeentelijke ombudsman via de Nationale ombudsman ontving. Tegelijkertijd vraagt de ombudsman een kopie van het dossier van de heer R. over de overlast aan de deelgemeente IJsselmonde.
2. Op 28 februari 2014 stuurt de heer R. een brief aan de ombudsman waarin hij erop wijst dat hij niet met één maar met drie woonoverlastcoördinatoren te maken heeft gehad en dat hij sinds 18 juni 2013 geen overlast meer heeft gehad. De ombudsman informeert de heer R. op 13 maart 2014 dat hij deze brief bij zijn onderzoek zal betrekken.
3. Op 20 maart 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer R. dat de stukken van de deelgemeente IJsselmonde ontvangen zijn en dat de ombudsman gezien de omvang van het dossier meer tijd nodig heeft om de klacht nader te onderzoeken.
4. Op 17 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer R. waarin het telefoongesprek van 3 april 2014 tussen hem en een medewerker van de ombudsman bevestigd wordt. De ombudsman deelt mee dat hij zal onderzoeken of de deelgemeente zich in de periode september 2012 tot half juni 2013 voldoende heeft ingespannen om de overlast te beteugelen. Voor schadevergoeding zal de heer R. zich tot de burgerlijke rechter moeten wenden. Klachtbehandeling door de ombudsman zal niet tot schadevergoeding leiden.
5. Na bestudering van het dossier besluit de ombudsman de gebeurtenissen op een rij te zetten en daar een voorlopig oordeel aan te verbinden.
6. Op 3 juni 2014 stuurt de ombudsman de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel op de klacht aan de heer R. en aan de gemeente



- Rotterdam. Zowel de heer R. als de gemeente worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van vier weken te reageren op de conceptbevindingen en voorlopig oordeel.
7. Op 4 juni 2014 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging aan de ombudsman.
  8. Op 7 juli 2014 stuurt de gemeente Rotterdam de reactie van de gemeente aan de ombudsman. Het voorlopig oordeel van de ombudsman dat de gemeente niet voortvarend te werk is gegaan deelt de gemeente niet. De gemeente meldt daarover het volgende: "De in casu door de deelgemeente samen met de politie en andere partners getroffen maatregelen zijn hier ook op gericht geweest (*het beleid van de gemeente is erop gericht om vormen van overlast in samenwerking met anderen voortvarend en adequaat aan te pakken*). Kort na de melding van de heer R. in september 2012 is actie ondernomen. Met de partners is afgesproken dat deze locatie extra werd meegenomen in surveillances en ambulante rondes. Daarnaast is er veelvuldig contact met de heer R. geweest. De gebiedsmanager, wijkcoördinator en woonoverlastcoördinator zijn een aantal malen bij de heer R. op huisbezoek geweest. Het met de melder, omwonenden en de partners trachten te identificeren van de leden van de groep is steeds een van de eerste stappen in de aanpak bij jeugdoverlast. Dit heeft ook kort na de melding van september 2012 plaatsgevonden. De vraag is in mei 2013 opnieuw gesteld aangezien het toen een nieuwe groep hangjongeren betrof. Bij de overlastmelding van september 2012 bleek het niet mogelijk om de kern van de overlastgevers te identificeren. Naar onze mening is de overlastmelding van 3 september 2012 voortvarend opgepakt en met resultaat. We hebben echter niet kunnen voorkomen dat de overlastsituatie weer terugkeerde. Ook op de melding van de heer R. d.d. 7 mei 2013 inzake de overlast van een nieuwe groep hebben wij direct en met positief effect actie ondernomen".
  9. De ombudsman heeft op 14 juli 2014 een brief aan de heer R. gestuurd dat zijn reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel nog niet ontvangen was.
  10. Op 25 augustus 2014 ontvangt de ombudsman een brief van de heer R. d.d. 13 augustus 2014 met daarin zijn reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. De heer R. schrijft dat het hem opvalt dat zijn klacht gebagatelliseerd wordt door de woorden: "overlast en pesterijen". De heer R. heeft in de conceptbevindingen niet gelezen dat de ombudsman geïnformeerd heeft bij de meldkamer van de politie Rotterdam Rijnmond naar zijn meldingen. De heer R. heeft vele meldingen bij de meldkamer gedaan. De heer R. kan zich niet vinden in de conclusie van de ombudsman dat niet de (deel)gemeente maar de overlastplegers de oorzaak zijn van zijn problemen. De heer R. blijft van oordeel dat de (deel)gemeente en alle



andere betrokken instanties hebben gefaald om zijn klacht serieus te behandelen door de overlastgevers aan te pakken.

### **Bevindingen**

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

11. Op 3 september 2012 doet de heer R. digitaal een overlastmelding bij de gemeente Rotterdam. De gemeente stuurt de melding op 4 september door naar de deelgemeente IJsselmonde.
12. In een email van 6 september 2012 vraagt de heer R. wat de stand van zaken is en wat de deelgemeente gaat doen aan de overlast en geeft hij een verslag van zijn situatie op dat moment.
13. Op 11 september 2012 stuurt de wijkcoördinator Middengebied Noord, deelgemeente IJsselmonde een e-mail aan de heer R. waarin hij vraagt om zijn telefoonnummer zodat de woonoverlastcoördinator telefonisch contact kan opnemen. De heer R. reageert diezelfde dag.
14. Op 11 september 2012 mailt de deelgemeente de gegevens van de heer R. door aan de projectleider Woon Overlast van de deelgemeente IJsselmonde.
15. Op 19 september 2012 maakt de wijkagent een mutatierapport op met gegevens over de overlast.
16. Op 24 september 2012 stuurt de heer R. een e-mail aan de projectleider Woon Overlast waarin hij verslag doet van de overlast die hij ondervindt.
17. Op 7 mei 2013 stuurt de heer R. een e-mail aan de projectleider Woon Overlast (kopie aan [IJsselmonde@woonbron.nl](mailto:IJsselmonde@woonbron.nl)) dat hij inmiddels overlast heeft van een nieuwe groep hangjongeren.
18. Op 8 mei 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast de e-mail van de heer R. door aan de gemeente en de politie met het verzoek de locatie van de Rhijnauwensingel in de gaten te houden en de namen van de overlastgevers te noteren.
19. Op 8 mei 2013 beantwoordt een vertegenwoordiger van de politie Rotterdam-Rijnmond de e-mail van de projectleider Woon Overlast dat het adres bekend is, en dat dit adres de aandacht van de politie heeft.
20. Op 8 mei 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast een e-mail aan de heer R. dat zijn klachten in een gesprek met de wijkagent aan de orde komen en dat zijn klachten wederom de aandacht hebben. Er is geen directe oplossing, maar de zaak wordt opgepakt. Hiervoor zijn namen nodig van de overlastgevers.
21. Op 9 mei 2013 stuurt de heer R. een e-mail aan de projectleider Woon Overlast waarin hij meldt dat hij geen namen en adressen heeft. Hij ervaart nog steeds overlast en verzoekt de deelgemeente actie te ondernemen.





22. Op 13 mei 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast een e-mail aan de heer R. dat de wijkagent met zijn klacht bezig is.
23. Op 14 mei 2013 stuurt de heer R. een e-mail aan de projectleider Woon Overlast dat hij constateert dat er bij de deelgemeente geen enkele daadkracht merkbaar is.
24. Op 15 mei 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast een e-mail aan de heer R. dat hij de klacht heeft voorgelegd aan zowel de gemeente als de politie. De projectleider heeft namen nodig om de overlastgevers te kunnen bezoeken.
25. Op 15 mei 2013 stuurt het Stedelijk Team Jongerenwerk een e-mail aan de betrokken ambtenaren dat hij een overlastformulier opstelt en dat er contact opgenomen moet worden met de heer R.
26. Op 15 mei 2013 stuurt de vervangend projectleider jeugdoverlast aan betrokkenen een e-mail met het verzoek de overlastgevende plek in de ronde mee te nemen en als jongeren zich daar ophouden, die aan te spreken.
27. Op 15 mei 2013 stuurt het Stedelijk Team Jongerenwerk een e-mail dat een overlastformulier wordt opgesteld en dat contact gezocht wordt met de overlastmelder, overlastgevers en overige partners die bekend zijn met het probleem.
28. Op 15 mei 2013 vraagt de projectleider Woon Overlast aan de politie om namen aan te leveren van de hangjeugd die zich ophoudt aan de Rhijnauwensingel zodat deze hangjeugd bezocht kan worden in de avonddienst van 22 mei 2013.
29. Op 15 mei 2013 vraagt de projectleider Woon Overlast aan een aantal partners bij de overlastbestrijding (politie, Woonbron, gemeente) om namen te verzamelen van de overlastgevers zodat de overlastgevers bezocht kunnen worden.
30. Op 16 mei 2013 stuurt een medewerker van Pit010 een e-mail aan de betrokken ambtenaren dat de locatie van de overlast is meegenomen in de ambulante ronde. De overlastplek zal in de gaten gehouden worden en jongeren zullen aangesproken worden.
31. Op 16 juni 2013 mailt de heer R. aan de projectleider Woon Overlast over de aanhoudende overlast en hij vraagt de deelgemeente actie te ondernemen.
32. Op 18 juni 2013 mailt de heer R. aan de projectleider Woon Overlast dat hij zijn baan kwijt is geraakt omdat hij niet voldoende rust heeft gehad door de aanhoudende overlast en dat hij zich daardoor verslapen heeft.
33. Op 24 juni 2013 mailt de heer R. naar de projectleider Woon Overlast dat hij nog op antwoord op zijn berichten wacht. Hij stelt de deelgemeente aansprakelijk voor inkomstenderving vanwege het verlies van zijn baan.



34. Op 2 juli 2013 mailt de projectleider Woon Overlast aan de R. dat hij afwezig is geweest vanwege vakantie. Hij probeert zo spoedig mogelijk informatie te vergaren.
35. Op 2 juli 2013 vraagt de vervangend projectleider jeugdoverlast aan de politie en het Stedelijk Team Jongerenwerk bij de heer R. langs te gaan.
36. Op 3 juli 2013 mailt het Stedelijk Team Jongerenwerk aan de ambtenaar van de deelgemeente IJsselmonde dat zij 5 juli 2013 een afspraak kunnen inplannen met de heer R. Aan de hand van de bevindingen tijdens dit gesprek zullen de te ondernemen stappen worden voorgelegd.
37. De ambtenaar van de deelgemeente IJsselmonde stelt per e-mail van 3 juli 2013 de projectleider Woon Overlast op de hoogte van de mailwisseling met het Stedelijk Team Jongerenwerk.
38. Op 3 september 2013 stuurt de deelgemeente IJsselmonde een brief aan de heer R. waarin zijn verzoek tot schadeloosstelling wordt afgewezen.
39. Op 11 september 2013 stuurt de heer R. een e-mail aan de projectleider Woon Overlast dat er een nieuwe generatie hangjeugd voor zijn deur staat.
40. Op 14 september 2013 mailt de heer R. naar de projectleider Woon Overlast dat een nieuwe generatie hangjeugd zich heeft aangediend en dat de overlast gewoon door gaat.
41. Op 16 september 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast een e-mail aan de vervangend projectleider jeugdoverlast om de melding van de heer R. op te nemen met de straatcoaches.
42. Op 16 september 2013 stuurt de projectleider Woon Overlast een e-mail aan de heer R. dat zijn meldingen zijn doorgezet naar de straatcoaches die al contact met hem hebben gehad.
43. Op 10 oktober 2013 stuurt de projectleider jeugdoverlast een e-mail aan de betrokken collega's over de klachten van de heer R.
44. Op 16 oktober 2013 stuurt een medewerker van Pit010 een e-mail aan de betrokken collega's over het bezoek bij de heer R. thuis op 15 oktober 2013. Op 17 oktober 2013 stuurt een wijkagent een e-mail aan de betrokken collega's over hetzelfde huisbezoek.
45. Op 17 oktober 2013 stuurt de Sociaal beheerder Zware Overlast van Woonbron een e-mail aan de betrokken ambtenaren dat hij contact gaat opnemen met de heer R.
46. Op 17 oktober 2013 stuurt een ambtenaar van de deelgemeente een e-mail aan betrokkenen om een overleg te plannen over de overlast die heer R. ervaart zodat niet langs elkaar gewerkt wordt.
47. Op 18 oktober 2013 stuurt de projectleider Jeugdoverlast een e-mail waarin de afspraken die gemaakt zijn tijdens de werkgroep jeugdoverlast en het overleg woonoverlast buitenruimte op een rij gezet worden.



48. Op 28 oktober 2013 stelt de medewerker van Pit010 de betrokken collega's per e-mail op de hoogte van de aanmelding bij Vraagwijzer en de vervolgstappen.

### ***Samenvatting bevindingen***

49. De heer R. heeft in 2012 een woning in Rotterdam aan de Rhijnauwensingel 529 gekocht. Vanaf het moment dat hij aan de Rhijnauwensingel is gaan wonen (september 2012) ervaart hij stelselmatig overlast van groepen hangjongeren. Pogingen om zelf de overlast aan te pakken zijn niet gelukt en de heer R. heeft dagelijks te maken gehad met pesterijen van jongeren uit de buurt.
50. De heer R. heeft de overlast herhaaldelijk en over een periode van meer dan een jaar (september 2012 tot en met 28 oktober 2013) gemeld aan de politie Rotterdam Rijnmond, de gemeente Rotterdam en de deelgemeente IJsselmonde.
51. Een vertegenwoordiger van de deelgemeente heeft de heer R. thuis bezocht en met hem gesproken over de overlast. Tijdens een van deze gesprekken is de heer R. beloofd dat de overlast voor Kerst 2012 zou stoppen.
52. De deelgemeente heeft de heer R. laten weten dat de deelgemeente er alles aan gelegen is de overlast te stoppen of te reduceren tot een aanvaardbaar minimum.
53. De heer R. is op zijn huisadres ook bezocht door vertegenwoordigers van onder andere politie en Stedelijk Jongeren Werk.
54. Na 18 juni 2013 (de dag van zijn ontslag bij zijn werkgever) was de overlastgevende groep verdwenen waardoor de heer R. sinds juni 2013 geen overlast meer ervaart. De heer R. heeft vanaf deze periode het gevoel dat de deelgemeente zijn klachten serieus neemt al is er wel nieuwe overlast geweest.

## **Beoordeling**

### ***Beleidskader***

55. Binnen de gemeente Rotterdam bestaat de nieuwe Aanpak woonoverlast. Dit is 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 hiervan is dat uiterlijk 1 januari 2015 het aantal mensen dat (vaak) overlast heeft van burens met 25% is afgenomen.

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

56. De ombudsman toetst het optreden van de deelgemeente aan de behoorlijkheidsvereisten Voortvarendheid en Samenwerking.
57. Voortvarendheid: de overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. *De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft naar mogelijke kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.*
58. Samenwerking: de overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. *Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*

### ***Overwegingen***

59. De vraag die voorligt is of de deelgemeente IJsselmonde zich in de periode van september 2012 tot juni 2013 voldoende heeft ingespannen om de door de heer R. ervaren overlast te beteugelen en voldoende heeft samen gewerkt met andere partijen.
60. De ombudsman constateert dat de deelgemeente meer dan negen maanden nodig had voor de aanpak van de problematiek. Dit is beduidend langer dan met de heer R. in de eerste contacten in 2012 is besproken.
61. In die periode is er weliswaar veelvuldig onderling contact geweest tussen de samenwerkende partners, maar dit contact is niet effectief gebleken, althans er is geen eind gekomen aan de overlast.
62. In dat kader is ook niet duidelijk waarom de heer R. in mei 2013 de vraag krijgt om namen van de overlastgevers door te geven. Het had op de weg van de samenwerkende partners gelegen om dit meteen na de melding te vragen en daarna zelf achter die namen aan te gaan. Daarnaast is tijdens het onderzoek niet duidelijk geworden wat er in de periode 24 september 2012 tot 7 mei 2013 is gebeurd.
63. De ombudsman stelt vast dat de deelgemeente wel intensief heeft samengewerkt met onder meer politie, Stadstoezicht/Toezicht en Handhaving van het cluster Stadsbeheer, Pit010, woningbouwvereniging en Stedelijk Jongeren Werk en dat de deelgemeente IJsselmonde de







aanhoudende klachten van de heer R. over overlast heeft opgepakt, maar dat die samenwerking niet effectief is gebleken.

### ***Oordeel***

64. Het optreden van de deelgemeente geeft geen blijk van een zo snel en slagvaardig mogelijk optreden. Het optreden strookt niet met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.
65. Aan het behoorlijkheidsvereiste Samenwerken is tegemoet gekomen omdat de deelgemeente bij het oplossen van de aanhoudende overlast samengewerkt heeft met andere instanties. In overleggen zoals de werkgroep jeugdoverlast en het overleg woonoverlast buitenruimte is voor de situatie van de heer R. aandacht geweest, alhoewel deze samenwerking niet erg effectief is geweest.
66. De klacht van de heer R. is deels gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de deelgemeente IJsselmonde is niet in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Samenwerking, maar wel in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Voortvarendheid.

De gedraging van de deelgemeente is deels behoorlijk en deels niet behoorlijk.

### ***Aanbeveling***

De ombudsman verbindt aan dit oordeel geen aanbeveling om bijvoorbeeld de door de heer R. gestelde schade vanwege het verliezen van zijn baan te compenseren. De reden daarvan is dat niet de gemeente, maar de overlastgevers de oorzaak zijn van het probleem.

De ombudsman ziet ook geen aanleiding om aan dit oordeel een structurele aanbeveling te verbinden.

