



Overijsselse Ombudsman

Mevrouw X

Ons kenmerk

2018 084

Contactpersoon

Mw. M. Knigge

Datum

10 december 2018

Bijlage(n)

Onderwerp

Uw klacht

Geachte mevrouw X,

Op 4 juli 2018 hebben wij van u een klacht ontvangen over de gemeente Hengelo. Hierna geven wij weer hoe wij uw klacht hebben behandeld en hoe wij tot het oordeel over uw klacht zijn gekomen.

Wat is uw klacht

Uw klacht betreft twee onderwerpen:

1. U vindt dat de gemeente u niet serieus neemt, dat de regisseurs hun werk niet goed doen en dat men niet zorgvuldig is geweest in de multidisciplinaire overleggen (mdo's) en de verslaglegging daarvan.
2. U vindt dat de gemeente een oplossing moet bieden voor het conflict dat u met uw burens heeft.

Hoe hebben wij uw klacht behandeld?

Op 16 oktober 2018 hebben wij met u en de gemeente een gesprek gehad en wij hebben u daarna een Verslag van Bevindingen gestuurd. Dit verslag is als bijlage bij deze rapportbrief gevoegd. U heeft daarop gereageerd. Uw reactie is eveneens als bijlage bij deze rapportbrief gevoegd. Uw reactie hebben wij, voor zover relevant, betrokken bij onze overwegingen. Ook de gemeente heeft gereageerd op het Verslag van Bevindingen. Deze reactie betreft alleen een verkeerd weergegeven naam van een medewerker. Dit is gecorrigeerd.

Waarom hebben wij uw klacht getoetst?

Uw klachten hebben wij getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van professionaliteit. De norm 'professionaliteit' houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.



Overijsselse Ombudsman

Wat is onze conclusie?

Wij zijn tot de conclusie gekomen dat uw klacht ongegrond is. Wij vinden dat de gemeente uw probleem met de burens volgens de professionele normen en richtlijnen heeft aangepakt.

Hoe zijn wij tot deze conclusie gekomen?

Uw klachten komen voort uit een conflict tussen u en uw burens. De gemeente is daarbij betrokken geraakt op verzoek van de jeugdreclassering naar aanleiding van een incident tussen u en het buurmeisje. Het verzoek van de reclassering was of de gemeente iets zou kunnen bieden voor beide families.

In uw geval heeft de gemeente voor beide families afzonderlijk een multidisciplinair overleg belegd. Daaruit is als mogelijke oplossing voor uw conflict gekomen dat één van de families zou verhuizen. In eerste instantie wilde geen van beide families, omdat dit zou lijken op schuld bekennen. Uiteindelijk hebt u besloten om open te staan voor verhuizen en is een paar keer gepaste woonruimte aangeboden, maar volgens u woonde er steeds wel iemand van de familie van uw burens in de buurt. Daarom bent u niet op het aanbod ingegaan. Toen is de afspraak gemaakt dat uw echtgenoot met de Woningcorporatie zou gaan bespreken welke mogelijkheden er nog zijn. Deze afspraak is hij niet nagekomen, omdat u toch niet wil verhuizen.

Wij zijn van mening dat de gemeente de problematiek, die is voortgekomen uit het burensconflict, professioneel heeft opgepakt. De gemeente heeft zich daarbij onpartijdig opgesteld. Daarbij hoort niet dat de gemeente het woord 'dader' noemt als het gaat om uw buurmeisje, zoals u graag zou willen.

Verder merken wij op dat het niet de taak is van de gemeente om een klacht in te dienen bij de reclassering over uw buurmeisje, zoals u graag zou zien. Dit geldt ook voor het doen wijzigen van het volgens u onjuiste verslag van de wijkagent.

Wat betreft mogelijk onjuiste informatie in eerdere en/of latere verslagen van de mdo's, hebben wij u de gelegenheid gegeven om beide versies te achterhalen en deze naar ons op te sturen. U liet ons weten deze versies niet te kunnen achterhalen. Wel somde u nog een aantal onjuistheden in het verslag op. Deze onjuistheden had u echter na ontvangst van het verslag al kunnen doorgeven aan de opsteller van het verslag. Nu ook wij niet de beide versies van het door u bedoelde verslag hebben kunnen inzien, kunnen wij over de – juistheid van de – verslagen geen oordeel geven. Wel merken wij op dat de gemeente aangeeft dat eventuele onvolkomenheden misschien zijn ontstaan door lastige communicatie met u vanwege het taalprobleem. Wij vinden, anders dan u, dat het inschakelen van een tolk in dit geval niet de verantwoordelijkheid is van de gemeente maar van u zelf. U had ook een adviseur kunnen meenemen die goed Nederlands spreekt.

Gelet op de beperkte rol die de gemeente en politie hebben bij het oplossen van conflicten in de privésfeer, zijn wij van oordeel dat de gemeente in uw geval er in redelijkheid al het mogelijke aan heeft gedaan om samen met de betrokken instanties een oplossing te vinden voor uw probleem met de burens. Dat dit uiteindelijk niet is gelukt met passende andere woonruimte kan de gemeente niet worden aangerekend. Van een bemiddelingsgesprek door de gemeente tussen u en de burens hebt u afgezien, omdat een eerdere bemiddeling, waar de kerk bij was betrokken, al is mislukt.



Overijsselse
Ombudsman

Met deze brief wordt uw dossier gesloten. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Hengelo.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. M. Knigge, onderzoeker/rapporteur