



# Rapport

Van het kastje naar de muur gestuurd? Rapport over een klacht over het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk, de politiechef van de eenheid Oost-Nederland en het college van burgemeester en wethouders van Arnhem

**Datum: 28 juni 2013**

**Rapportnummer: 2013/079**

## Klacht

De panden met de huisnummers 2, 4, 6 en 8, gelegen naast de koopwoning van de familie B. zijn door het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) aangewend als opvang voor Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers (AMA'S). Pandnummer 8 grenst direct aan de woning van familie B.

De familie B. ondervindt aanhoudende overlast van de bewoners en vindt nergens gehoor voor hun klachten. De familie B. diende aanvankelijk een klacht in over de reactie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op hun verzoeken om hulp. Vervolgens dienden zij een klacht in over het uitblijven van een beslissing over hun klacht door de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland Midden. In een gesprek van medewerkers van de Nationale ombudsman met de heer B. werd geconcludeerd dat hier sprake is van een klacht over verschillende (overheids)instanties met de kenmerken van ketenproblematiek.

Besloten werd om het onderzoek naar de klacht van de familie B. als volgt te formuleren:

Verzoeker ervaart overlast van jonge asielzoekers. Hij klaagt erover dat er onvoldoende toezicht is op het doen en laten van de jongeren. Betrokken instanties wijzen de verantwoordelijkheid af door naar elkaar te wijzen. Verzoeker voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Wie zijn de betrokken instanties?

Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA)

Het COA heeft de opdracht AMA's op te vangen en te begeleiden. Voor kleinschalige opvang van jongeren wordt gebruik gemaakt van contractpartijen.

Het COA bestelt woonruimte bij de contractpartijen. De contractpartijen zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de huisvesting. Het bestellen van capaciteit gaat in samenspraak met Juzt. Het COA heeft geen relatie met de eigenaar van het pand. De contractpartijen zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de huisvesting.

Gemeente Arnhem

De gemeente Arnhem vervult een regiefunctie in een systeem van zorgcoördinatie waarin politie, de woningbouwvereniging en de gemeente Arnhem participeren om de problemen tussen burens aan te pakken en zo overlast te voorkomen. De vertegenwoordiger van de gemeente Arnhem gaf aan dat de gemeente formeel geen partij is in dit conflict en er geen samenwerkingscontract is met het COA voor de opvang van asielzoekers in Arnhem.

Politie

Zowel de familie B. als de begeleiders van de jongeren hebben aangiften van strafbare feiten gedaan. Verder ontvangt de politie veelvuldig meldingen van geluidsoverlast.

#### Juzt

Juzt huurt de panden van de woningbouwvereniging. Juzt is verantwoordelijk voor de begeleiding van de jongeren. Juzt is niet aan te merken als een overheidsinstantie, maar heeft op vrijwillige basis meegewerkt aan het onderzoek.

#### Nidos

Nidos is voogd van jeugdige vluchtelingen. Jongeren worden na aankomst in Nederland drie maanden opgevangen in een POL (Proces Opvang Locatie). Na deze drie maanden worden zij doorgeplaatst naar een voor hen passende woonvoorziening. Nidos is als voogd verantwoordelijk voor de jongeren als het gaat over hun gedrag. Ook Nidos is niet aan te merken als een overheidsinstantie en heeft vrijwillig meegewerkt aan het onderzoek.

#### Hoorzitting

In het kader van het onderzoek naar de klacht zijn de familie B. en de vertegenwoordigers van alle betrokken partijen uitgenodigd voor een hoorzitting onder leiding van de substituut ombudsman.

Deze hoorzitting vond plaats op 7 februari 2013 op het bureau van de Nationale ombudsman. Tijdens de hoorzitting werden alle aanwezigen in de gelegenheid gesteld om hun visie op de problemen van de familie B. toe te lichten.

Hier volgt een verkorte weergave van de inbreng van de aanwezigen.

#### De familie B.

Over de ervaren overlast zegt de heer B. dat de familie onder andere overlast ondervindt door de dag-bewoners van het pand op nummer 8. Zij worden door hen uitgescholden; er is nachtelijke overlast ondanks dat het pand alleen voor dagactiviteiten gebruikt mag worden. De familie wordt uitgelachen als zij de leiding aanspreken op de overlast. Er wordt gezegd: "Bel de politie maar." De verhouding met de leiding van de opvang is verstoord, er wordt gescholden, hard met deuren gegooid, luidruchtig buiten getelefoneerd. Het enige wat de familie rest is de politie bellen. De laatste tijd ondervinden zij (binnenshuis) minder overlast. Volgens het bestemmingsplan zijn de panden bedoeld voor woondoeleinden en maatschappelijke doeleinden. Voorheen was er opvang van ouderen. Hier had de familie geen last van. Zij gingen er zelfs af en toe koffie drinken. Nu hebben de panden wisselende bewoners. Ook voormalige bewoners (AMA's) komen op bezoek. De gemeente Arnhem, het COA en de woningcorporatie huisvesten voormalige bewoners in dezelfde wijk. Deze verergeren de slechte verstandhouding door de nieuwe bewoners hun mening

te geven over hun burens. De heer B. jr. toont tijdens de hoorzitting een overzicht waaruit blijkt dat de familie B. gedurende een jaar op meer dan de helft van de dagen de politie heeft gebeld.

In reactie op het verslag van Rapport wil de familie B. benadrukken dat in tegenstelling tot hetgeen COA heeft verklaard er wél een relatie bestaat tussen het COA en de eigenaar van het pand. Verzoeker schrijft hierover:

"...De woningcorporatie heeft vanaf het begin aangegeven dat ze vanuit Den Haag verplicht waren om de panden ter beschikking te stellen voor deze opvang (...) ..."

#### COA

De vertegenwoordiger van het COA geeft aan dat de klacht meerdere malen op de agenda heeft gestaan van het overleg dat periodiek gevoerd wordt met Just. Just heeft

daarop actie ondernomen door de communicatie met de burens en de buurt te zoeken en hierbij zijn handreikingen gedaan. Het COA heeft geen relatie met de eigenaar van het pand. De vertegenwoordiger van het COA is van mening dat voor hen geen rol weggelegd is om tegen Just te zeggen dat zij uit het pand moeten in verband met de mogelijke overlast. Dit is volgens het COA ook niet de oplossingsrichting. Er zijn vanuit het COA voldoende handreikingen gedaan aan de familie B.

Er zijn volgens het COA veel gesprekken gevoerd met Just en de locatie is door het COA bezocht. Er zijn bij dit bezoek geen buitensporigheden ontdekt.

#### Gemeente

De vertegenwoordiger van de gemeente stelt dat hij uitgebreid met de familie B. heeft gesproken over de overlast. Daarbij heeft hij ook andere partijen gesproken en ook de naaste burens van de familie B. Het was voor hem duidelijk dat dit een ingewikkelde zaak was met meerdere verstoorte relaties. Hij stelde een mediation voor onder leiding van een mediator die direct toegang had tot het 'politieke apparaat'. Na twee weken gaf de familie B. via e-mail aan hier mee akkoord te gaan. Vervelend genoeg brak de mediator haar enkel waardoor mediation niet op korte termijn plaats kon vinden. Vervolgens heeft de familie B. per brief laten weten af te zien van mediation en het hoger op te zoeken.

De vertegenwoordiger van de gemeente is bij de familie aan de deur geweest maar kreeg alleen de zoon te spreken die vertelde niet meer te willen deelnemen aan mediation. Dat vindt hij jammer. De vertegenwoordiger van de gemeente geeft aan dat hij de bestaande situatie onder ogen wil zien en niets 'onder de mat wil vegen'. Hij vraagt de familie B. de handreiking om alsnog in gesprek te gaan te accepteren. Formeel is de gemeente geen partij want zij heeft geen contract met het COA voor de opvang van asielzoekers.

## Politie

Het is de vertegenwoordiger van de politie bekend dat er al meer dan een jaar geleden een klacht is ingediend over de reactie van de politie op de meldingen. Tot op heden heeft de beheerder van het regionale politiekorps geen beslissing genomen op de klacht.

De vertegenwoordiger van de politie erkent het probleem en weet dat er een advies van de klachtencommissie is uitgebracht maar dat er nog geen besluit is van de voormalige korpsbeheerder. De wijkagent is veelvuldig betrokken geweest. Het is voor de wijkagent -- en de politie in het algemeen- moeilijk geluidsoverlast te constateren. Alleen als de politie zelf constateert dat de geluidsoverlast de toelaatbare norm overschrijdt kan de politie ingrijpen. Dit is in de overlastsituatie van de familie B. niet aan de orde. De politie bevestigt dat er in het computersysteem van de meldkamer van de politie een aantekening is opgenomen, dat als verzoekers bellen omtrent overlast bij de familie B. de meldingen niet spoedeisend zijn.

## Juzt

Juzt huurt de panden van de woningbouwvereniging. De vertegenwoordiger van Juzt kan zich voorstellen dat een naar gevoel overheerst bij de familie B. Juzt tracht beelden te staven aan de opdracht waaraan Juzt moet voldoen bij de opvang van de minderjarige

vreemdeling. Bij het 'kastje naar de muur' gevoel erkent hij dat Juzt daar een prominente plek in inneemt. Hij vindt dan ook dat Juzt het meest moet worden aangesproken. Juzt heeft veel documenten beschikbaar. Minderjarige vreemdelingen kunnen overlast bezorgen. Juzt wil dat in geen enkel geval in de doofpot stoppen. Er is veel in het werk gesteld om de overlast te beperken. De vertegenwoordiger van Juzt geeft aan dat in het naast de woning van de familie B. gelegen pand nu alleen dagactiviteiten plaatsvinden. Hij herkent de klachten over de nachtelijke overlast daarom niet want het pand is immers gesloten 's nachts. Desgevraagd laat de vertegenwoordiger van Juzt weten dat de verhouding tussen de begeleider van Juzt in het pand en de familie B. behoorlijk verstoord is. Het is moeilijk om met deze categorie jongeren te werken en hij erkent het gevoel van de familie B. over de persoonlijke kant van het conflict. Juzt heeft aangifte gedaan van het maken van foto's door de familie B. van jongeren. Dit gebeurde vanaf hun balkon. De jongeren waren in de tuin. De aangifte is gedaan wegens de bescherming van de privacy van de jongeren in hun woonomgeving. De familie B. heeft tegen een begeleider van Juzt aangifte gedaan. De aangifte is geseponeerd. Bij het gerechtshof is op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering beklag gedaan tegen het sepot. Het gerechtshof heeft het beklag afgewezen.

Juzt heeft een procedureel buurtonderzoek ingesteld naar aanleiding van de klachten. Uit het onderzoek is gebleken dat het beeld van overlast op deze locatie niet herkend wordt. Slechts de burens die naast de familie B. wonen schetsten een minder positief beeld. De

overige straatbewoners staan niet negatief tegenover de opvang.

#### Nidos

De vertegenwoordiger van Nidos is onder de indruk van het verhaal van de familie B. Hij maakt hieruit op dat verzoekers hem verantwoordelijk achten op twee manieren. Hij is als voogd van de AMA's verantwoordelijk en moet zorgen dat de overlast stopt. De opvang is niet goed geregeld anders was er geen overlast, aldus de familie B. Conclusie na onderzoek is dat de opvang goed en adequaat is. Er is gekeken naar de groepsmatch en naar de goede ontwikkeling van de jongeren, daarbij ziet de voogd geen aanleiding om doorplaatsing te verzoeken. Verder is besproken dat, mocht er zich een krimpsituatie voordoen bij de opvang van AMA'S, gedacht zal worden aan het afstoten van het pand naast de familie B., zeker als dit een overlast gevende locatie is.

#### Opties

Tijdens de hoorzitting is de aanwezigen de vraag gesteld of en zo ja welke mogelijkheden zij zien voor een oplossing van de problemen van de familie B.

#### **Familie B.**

Op de vraag aan de familie B. wat er in hun optiek moet gebeuren reageren zij met de opmerking dat de beperking naar dagactiviteiten niet voldoende is.

Op de suggestie van de substituut ombudsman om in overweging te nemen om alsnog in te gaan op de uitnodiging om in gesprek te gaan om verdere escalatie te voorkomen reageren zij afwijzend. Deze situatie speelt al 12 jaar en wordt de laatste jaren alleen maar grimmiger.

Zij geven aan met de dood bedreigd te worden en dus geen gesprek willen, omdat ze geen vertrouwen hebben in de aanwezige groepsleiding van Juzt op de opvanglocatie. Er zijn in het verleden diverse bemiddelingspogingen en concrete afspraken tussen partijen geweest, zonder langdurig resultaat." Het is een veenbrand, de overlast wordt soms minder, maar laait altijd weer op..." aldus de heer B.

Volgens de heer B. is de cirkel rond als de optie alleen bemiddelen is of het eigen huis verkopen. De familie ziet zich dan genoodzaakt om juridische stappen te ondernemen.

#### Het COA

Het COA heeft zelf geen concrete handreikingen doch ondersteunt de handreikingen welke vanuit Juzt zijn gedaan, zoals het stopzetten van de nachtopvang. Het COA heeft daarnaast altijd de bereidheid getoond om deel te nemen aan gesprekken welke door verschillende partijen zijn georganiseerd.

## Gemeente

De vertegenwoordiger van de gemeente geeft aan dat de gemeente nog steeds bereid is mee te werken aan mediation en een mediation zoals eerder is overeengekomen te organiseren. Door afspraken met elkaar te maken kan verdere escalatie voorkomen worden.

## Politie

De politie zegt toe nogmaals naar de meldingen te kijken. De politie constateert geen overlast na de meldingen. Er is geen groepsvorming, het is stil 's nachts. In geval van strafbare feiten kan de politie wel wat betekenen maar in geval van alleen overlast zijn de mogelijkheden beperkt en kan het optreden van de politie escalerend werken. Zeker wanneer er veel meldingen zijn.

De vraag van de substituut ombudsman aan de politie of het mogelijk is om bijvoorbeeld gedurende een week geluidsopnames te maken van de overlast wordt bevestigend beantwoord. De familie B. wijst dit aanbod echter af. Zij hebben geen zin meer om bewijzen aan te voeren. Zij geven aan al genoeg bewijs te hebben verzameld in de loop der jaren.

## Juzt

Juzt is van mening dat het noodzakelijk is om met elkaar in gesprek te gaan over de problematiek hoe moeilijk dit ook is voor betrokkenen.

## Nidos

Nidos doet de suggestie om bij een krimpsituatie bij de opvang van AMA'S in overweging te nemen het pand naast de familie B. af te stoten.

## Commentaar familie

De familie B. constateert dat de betrokken instanties nauwelijks zijn ingegaan op de essentie van de klacht, dat zij van "het kastje naar de muur gestuurd worden". Er wordt niet inhoudelijk ingegaan op hun klachten. Als voorbeeld geven zij aan dat zij na het

aangetekend versturen van de klacht over de bedreigingen door een medewerker van Juzt nooit iets van de directie gehoord hebben. Een gesprek in Arnhem over de klacht kon niet plaatsvinden. De gemeente heeft onduidelijk gecommuniceerd over het aanvangstijdstip van een gesprek en daardoor is niet uitgebreid met de familie gesproken.

Het punt dat de koopwoning bij de WOZ/taxatie van de gemeente Arnhem significant lager is gewaardeerd is niet besproken. De waardedaling houdt verband met de opvang van asielzoekers naast de koopwoning, aldus de familie B.

In reactie op het verslag van Rapport laat Juzt weten dat zij zich het aangetekend versturen van een brief niet kunnen herinneren. Vanwege het niet vermelden van een datum is in het archief de brief niet te achterhalen. De correspondentie met de familie B. is overigens aan de Nationale ombudsman in handen gesteld.

## Beoordeling Nationale ombudsman

### Algemeen

Verzoekers ervaren al jarenlang overlast van jonge asielzoekers. Zij zijn gehuisvest in de panden naast de koopwoning van verzoekers. Door het ontbreken van voldoende toezicht op het doen en laten van de jongeren, met name in de avond en nacht, zijn verzoekers van mening ernstig in hun woongenot te worden geschaad. Verzoekers dienden klachten in bij alle betrokken instanties: het COA, de gemeente, de politie, Juzt, Nidos en het Ministerie van BZK. Zij ondervinden weinig steun en voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. Verzoekers ervaren dat de instanties naar elkaar wijzen en de verantwoordelijkheid voor de oplossing van de problemen afschuiven.

Om een duidelijker beeld te krijgen over de rollen en verantwoordelijkheden van de diverse betrokken instanties heeft de Nationale ombudsman een hoorzitting georganiseerd. Voor deze hoorzitting waren naast verzoekers, vertegenwoordigers van de gemeente Arnhem, de politie, het COA, Just en Nidos uitgenodigd.

Uitgangspunten van de Nationale ombudsman bij de beoordeling van klachten over overlast van burenen

### De rol van de politie en de gemeente

De politie kan en moet optreden als er sprake is van duidelijke strafbare feiten (zoals de beschadiging van eigendommen), maar niet als er alleen maar overlast of hinder is. Dat geldt ook voor de gemeente. Die heeft alleen maar een rol als de problemen voortvloeien uit het overtreden van gemeentelijke regels. Bovendien moeten politie en gemeente keuzes maken bij de handhaving van de regels omdat hun mogelijkheden ook beperkt zijn. Dat moeten zij op een behoorlijke manier doen, maar dat betekent niet dat zij steeds beschikbaar moeten zijn of in actie moeten komen als er iets misgaat tussen burenen. Burenen zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk om hun problemen op te lossen.

Wat kunnen burgers van de gemeente en de politie verwachten?

Het is belangrijk dat burgers weten wat zij bij problemen met burenen, in redelijkheid van hun gemeente of de politie mogen verwachten:

### Politietaak



Zoals gezegd, heeft de politie alleen een taak bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Is er sprake van een strafbaar feit, dan moet de politie een aangifte opnemen, terwijl de officier van justitie beslist over mogelijke vervolging.

#### Gemeentetaak

De gemeente moet toezien op de naleving van vergunningvoorschriften. Als de voorschriften overtreden worden, moet de gemeente in principe handhaven, tenzij er goede redenen zijn om daarvan af te zien. Als de gemeente niet handhaaft, moet dit goed gemotiveerd zijn.

#### De burgemeester als coördinator

De burgemeester heeft een taak op het terrein van de openbare orde en veiligheid. Dit betekent dat bij problemen tussen burens de burgemeester ervoor zorgt dat de instanties die betrokken zijn bij de problemen, met elkaar in contact komen en overleggen wat de beste oplossing is. Betrokken instanties kunnen zijn; de woningcoöperatie, de GGD, de politie en de gemeente. De burgemeester moet er ook op toezien dat eventuele afspraken door de instanties worden nagekomen. De burgemeester hoeft daarbij zelf niet inhoudelijk mee te denken over een oplossing. Hij of zij is er bij een ernstige verstoring van de openbare orde wel voor verantwoordelijk dat het probleem wordt opgepakt door de betrokkenen.

Kortom: als er strafbare feiten zijn gepleegd of vergunningvoorschriften overtreden dan is er een rol voor de politie of de gemeente. Is de openbare orde ernstig verstoord dan is de burgemeester aan zet. In alle andere gevallen ligt het op de weg van burens om met elkaar in gesprek te gaan, al dan niet met behulp van een bemiddelaar via buurtbemiddeling.

#### Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

##### COA

De klacht van verzoekers dat zij door het COA van het kastje naar de muur gestuurd worden zonder dat er een in hun ogen aanvaardbare oplossing aangeboden wordt, toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van samenwerking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

##### NIDOS en Juzt

Tijdens de hoorzitting bleek dat een onderzoek dat slechts ziet op de gedragingen van het COA in deze kwestie geen volledig beeld geeft over de wijze waarop de problematiek van verzoekers is benaderd. Juzt en in mindere mate NIDOS zijn direct betrokken en hebben

een actieve rol in dit geschil. Deze organisaties vallen niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Beide bleken echter graag bereid om deel te nemen aan de hoorzitting en hun visie met alle betrokkenen te delen. De Nationale ombudsman stelt het op prijs dat de vertegenwoordigers van NIDOS en Just hun volle medewerking wilden verlenen aan dit onderzoek. Zij bleken belangrijke schakels te zijn en hun inbreng was onontbeerlijk om het geschil in het juiste perspectief te plaatsen. De Nationale ombudsman zal echter geen oordeel geven over de gedragingen van deze organisaties.

## Politie

Verzoekers hebben (herhaaldelijk) geklaagd over de afhoudende opstelling van de politie waar het gaat om het reageren op meldingen en aangiften in relatie tot de overlast. Zij besloten een klacht in te dienen bij de politie. In mei 2012 vond een hoorzitting plaats van de commissie voor de politiekachten. Tot vlak voor het uitbrengen van dit rapport bleef een inhoudelijke reactie over de klacht uit. Op 15 april 2013 ontvingen verzoekers een brief met een inhoudelijke reactie op hun klachten. De brief bevat echter geen oordeel van de politiechef. Na de hoorzitting van de klachtencommissie in mei 2012 werden verzoekers opnieuw verwezen naar de politiechef voor een formeel oordeel over de klacht. De afhandeling van de klacht van verzoekers door de politie toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van voortvarendheid.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Daarnaast beoordeelt de Nationale ombudsman de afhandeling van de klacht van verzoekers aan de hand van het vereisten van de-escalatie en goede informatieverstrekking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in haar contacten met de burger escalatie probeert te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De klacht van verzoekers over het optreden van de politie tegen de overlast toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van onpartijdigheid: het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt.

## Gemeente Arnhem

De gemeente Arnhem heeft de regiefunctie als het gaat om burenc conflicten. De gemeente participeert en coördineert vanuit de zorgtaak van de gemeente voor haar inwoners. De gemeente heeft het initiatief genomen om mediation aan te bieden, waarbij een ter zake kundige mediator is aangeboden. Verzoekers zijn bijzonder ontevreden over de wijze

waarop de gemeente zich in dit conflict opstelt. Zij vinden dat de gemeente partijdig is in het conflict en het aanbod van mediation niet reëel was. De manier waarop de gemeente Arnhem zich in dit geschil heeft gemanifesteerd toetst de Nationale ombudsman aan de hand van aan het vereiste van onpartijdigheid: het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt.

Hoe luidt het oordeel?

COA

Op de website van het COA is de missie van de organisatie als volgt geformuleerd:

"...Onze missie

Wij huisvesten en begeleiden op een professionele manier mensen in een kwetsbare positie in een veilige en leefbare omgeving, zodat het opvangen van vreemdelingen voor politiek en samenleving beheersbaar blijft en kan worden verantwoord..."

Het huisvesten van een groep jongeren in een woonwijk, of dat nu alleenstaande minderjarige asielzoekers zijn of jongeren met een andere achtergrond, vraagt om een zorgvuldige afweging en een gedegen risicoanalyse. Het valt namelijk te verwachten dat normale activiteiten van een groep jongeren zonder direct toezicht door omwonenden als overlast ervaren worden. Veel telefoneren, luidruchtig communiceren, een ander dag- en nachtritme zijn kenmerkend voor het gedrag van jongeren in die leeftijdscategorie. Afgaande op de door het COA geformuleerde missie ligt het in de rede dat de verantwoordelijkheid voor de genoemde kernwaarden als veiligheid, leefbaarheid en beheersbaarheid primair bij het COA ligt en dat het COA een sleutelrol vervult bij het scheppen van waarborgen voor het bewaken van deze kernwaarden, zowel voor de betrokken jongeren als de omwonenden.

Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat het COA zich actief en zichtbaar heeft ingezet om waarborgen te scheppen voor een veilige en leefbare omgeving.

De vertegenwoordiger van het COA heeft tijdens de hoorzitting meermalen aangegeven dat er door het COA diverse handreikingen zijn gedaan om tot een oplossing te komen. Op de expliciete vraag waaruit de handreikingen bestonden liet het COA weten:

"...Zoals reeds eerder aangegeven in mijn e-mailbericht (...) is het COA in deze een partij die op afstand staat nu de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de opvang van minderjarigen bij Just ligt. Het COA zelf heeft geen handreikingen gedaan doch ondersteunt de handreikingen welke vanuit Just zijn gedaan, zoals het stopzetten van de nachtopvang. Het COA heeft daarnaast altijd de bereidheid getoond om deel te nemen aan gesprekken welke door verschillende partijen zijn georganiseerd..."

De betrokkenheid van het COA roept vragen op. De klachten van verzoekers zijn weliswaar als onderwerp op de agenda geplaatst in het overleg met de ketenpartners Juzt en Nidos, maar in hoeverre er handreikingen zijn gedaan aan de ketenpartners om actie te ondernemen blijft vaag. De ketenpartners hebben vervolgens het initiatief genomen om met verzoekers in overleg te gaan. De gesprekken met verzoekers leidden steeds weer tot een patstelling. Dit komt overigens mede door de opstelling van verzoekers. Vanaf de briefwisseling in 2009 geven verzoekers aan niet het gesprek te willen aangaan over mogelijke oplossingen. Er heerste van het begin af aan een groot wantrouwen jegens de betrokken instanties. Verzoekers is niet expliciet duidelijk gemaakt wat zij redelijkerwijze van het COA konden verwachten, waardoor de communicatie werd bemoeilijkt. Gegeven deze situatie had de Nationale ombudsman het logisch gevonden dat het COA een duidelijke regierol had vervuld. De verantwoordelijkheid voor de oplossing van de problematiek werd dan weer bij JUZT en dan weer bij NIDOS gelegd, om vervolgens een veto uit te spreken over opties en suggesties die de ketenpartners aanreiken. Zo bleek tijdens de hoorzitting dat de suggestie van de vertegenwoordiger van het NIDOS om bij het inkrimpen van het woningbestand de betreffende locatie mee te nemen, door het COA direct van de hand werd gewezen. Ook geeft het COA bij herhaling aan mee te willen werken aan door de gemeente geïnitieerde gesprekken/mediation. Welke inbreng en rol het COA in zo'n gesprek heeft blijft vaag. Door de ambivalente opstelling van het COA wordt het gevoel van verzoekers van het kastje naar de muur gestuurd te worden versterkt.

De Nationale ombudsman stelt vast dat het COA in de aanpak van de door verzoekers ervaren overlast het vereiste van samenwerking heeft geschonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### NIDOS en JUZT

Het is niet aan de Nationale ombudsman om een oordeel te geven over de opstelling van Nidos en Juzt. Zij spelen echter een actieve rol in de problematiek. Met name Juzt heeft een actieve rol op zich genomen om inzicht te krijgen in de overlastproblematiek en oplossingen aan te dragen. Juzt heeft onder meer gesprekken gevoerd met verzoekers, een buurtonderzoek uitgevoerd, nadere gedragsregels gesteld om de overlast te

beperken en het direct naast verzoekers gelegen pand niet in de nacht te laten gebruiken. Er is helaas sprake van escalatie tussen medewerkers van Juzt en verzoekers. De verhoudingen zijn ernstig verstoord. Over en weer worden aangiften gedaan en de manier waarop men elkaar tegemoet treedt is ronduit vijandig. De Nationale ombudsman vindt deze ontwikkeling bijzonder zorgelijk en niet in het belang van wie dan ook. Het conflict krijgt het karakter van een ordinaire burenruzie waarbij partijen elkaar voortdurend bestoken. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat Juzt van haar professionals die belast zijn met de begeleiding van een kwetsbare groep als alleenstaande minderjarige asielzoekers, verwacht dat zij alle mogelijkheden benutten om verdere escalatie te

voorkomen en het contact met verzoekers normaliseren.

## Politie

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit houdt in dat een bestuursorgaan klachten dient af te handelen binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen. Artikel 72 van de Politiewet 2012 geeft voor de interne klachtbehandeling bij de politie aan wat onder voldoende snelheid wordt verstaan. Ingevolge dit artikel handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift indien een klachtencommissie is ingeschakeld. Het bestuursorgaan kan de afhandeling met maximaal vier weken verdagen (artikel 9:11 tweede lid Algemene wet bestuursrecht).

Na ontvangst van de klacht van verzoekers heeft de Nationale ombudsman diverse pogingen gedaan om duidelijkheid te verkrijgen over de reden dat een beslissing over de klacht van de korpsbeheerder uitbleef. Daarop bleef de politie het antwoord schuldig. Het oordeel over de klacht werd door de voormalige korpsbeheerder vastgehouden zonder opgaaf van redenen. Inmiddels is een jaar verstreken sinds de behandeling van de klacht door de klachtencommissie en nog altijd heeft de (toenmalige) korpsbeheerder, dan wel de politiechef de klacht niet formeel afgehandeld. Op 12 april 2013 hebben verzoekers weliswaar een inhoudelijke reactie ontvangen. Deze reactie bevat geen oordeel van de politiechef.

De Nationale ombudsman vindt deze opstelling onbegrijpelijk. De procedurele rechtvaardigheid naar burgers is met voeten getreden. Verzoekers die door hun jarenlange strijd verbitterd en wantrouwend zijn naar de overheid, zien in deze opstelling van de overheid rechtvaardiging voor hun wantrouwen. Een verharding van de standpunten is onvermijdelijk. Daarmee blijven verzoekers in het ongewisse wat zij redelijkerwijze van de politie mogen verwachten als zij meldingen doen van overlast. Door geen standpunt in te nemen over de klachten die verzoekers hebben neergelegd over de opstelling van de politie, ontstaat er een patstelling. Het aanbod van de vertegenwoordiger van de politie tijdens de hoorzitting om tijdelijk apparatuur te plaatsen in de woning zodat er objectieve metingen uitgevoerd kunnen worden wordt door de Nationale ombudsman positief gewaardeerd. Het vindt echter, ten gevolge van de ontstane verharding, geen gehoor bij verzoekers. Zij bijten zich vast in het beeld dat de politie hen niet serieus neemt. De korpsbeheerder neemt de burger ook niet serieus als willens en wetens een klacht niet afgehandeld wordt.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de politie door het uitblijven van een beslissing op de klacht van verzoeker in strijd handelt met de vereisten van voortvarendheid, de-escalatie, en goede informatieverstrekking aan burgers.

De onderzochte gedraging van de politie is op deze punten niet behoorlijk.

Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat de politie zich partijdig heeft opgesteld bij de behandeling van meldingen en aangiften van verzoekers. De politie is vele malen ter plaatse gekomen naar aanleiding van meldingen van overlast van verzoekers, maar telkens kon zij geen overlast vaststellen. Het is begrijpelijk dat de politie op een gegeven moment minder prioriteit is gaan geven aan het reageren op deze meldingen. Daarom vindt de Nationale ombudsman het spijtig dat verzoekers het aanbod van de politie om geluidsmetingen te verrichten om de geluidsoverlast objectief te kunnen meten, hebben afgewezen.

De onderzochte gedraging van de politie is op dit punt behoorlijk.

#### Gemeente

De gemeente heeft daadwerkelijke stappen genomen om te komen tot een oplossing van de problemen tussen verzoekers en de instanties. Als buitenstaander heeft de gemeente het initiatief genomen om mediation aan te bieden en alle partijen daartoe uitgenodigd. De gemeente heeft getracht maatwerk te bieden door een ter zake deskundige mediator uit te zoeken waarmee de kans om de impasse te doorbreken groter werd. De gevolgen van een ongeval maakte dat de aangewezen mediator enige tijd niet beschikbaar was. Verzoekers haakten vervolgens af. De Nationale ombudsman betreurt de afwijzende opstelling van verzoekers. Het valt de gemeente niet te verwijten dat door een ongeval van de mediator de mediation op dat moment geen doorgang kon vinden. Alle partijen wilden meewerken. De gemeente heeft veel tijd en aandacht geschonken aan hun problematiek en de vertegenwoordiger van de gemeente heeft verzoekers tijdens de hoorzitting nogmaals meegedeeld dat de gemeente nog steeds bereid is om mee te werken aan mediation. De gemeente heeft zich voldoende ingezet om verzoekers te betrekken bij een oplossing. De Nationale ombudsman stelt vast dat de gemeente door haar actieve medewerking aan een mediationstraject in overeenstemming gehandeld heeft met het vereiste van onpartijdigheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) is gegrond wegens schending van het vereiste van samenwerking

De klacht over de klachtbehandeling door het politiekorps Gelderland Midden (sinds 1 januari 2013 regionale eenheid Oost Nederland) is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid, de-escalatie en goede informatieverstrekking.

De klacht over het optreden van dat politiekorps naar aanleiding van meldingen en aangiften is niet gegrond.

De klacht over de gemeente Arnhem is niet gegrond.

## **Aanbeveling**

Gelet op de patstelling die is ontstaan geeft de Nationale ombudsman het COA in overweging om gehoor te geven aan de suggestie om bij inkrimping van het aantal locaties voor de opvang van AMA's het pand naast de woning van verzoekers af te stoten.

## **Onderzoek**

Op 4 juli 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de familie B., met een klacht over een gedraging van het COA, de politie en de gemeente Arnhem.

Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd op 7 februari 2013 een hoorzitting georganiseerd onder leiding van de substituut ombudsman. Aan de hoorzitting namen deel vader en zoon B., vertegenwoordigers van het COA, de gemeente Arnhem, de politie, Just en Nidos. Op 7 maart 2013 werd aan de deelnemers van de hoorzitting het verslag gestuurd en werden zij in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verslag.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoekster en de deelnemers aan de hoorzitting gaven aanleiding het verslag op enkele punten te wijzigen en aan te vullen.