

Gemeente Almere
Ter attentie van het college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 200
1300 AE Almere

Datum : 17 december 2014
Kenmerk : 24339
Betreft : conclusies en aanbevelingen ten aanzien van buurtonderzoeken

Geacht college,

In het kader van mijn onderzoek op verzoek van een familie die zich niet kan vinden in de gang van zaken tijdens een buurtonderzoek en de daarop volgende escalatie die hen zwaar heeft getroffen, heb ik meerdere gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente, politie en OM. De eerste gesprekken waren erop gericht een oplossing te creëren voor het gezin. De latere gesprekken stonden in het teken van terugkijken en waar mogelijk lering trekken. Met de klacht van het gezin en met de beschrijving van de gang van zaken vanuit hun perspectief bent u bekend.

Nu het gezin met de ondersteuning van de gemeente, politie en het OM al weer enige tijd naar de eigen woning is teruggekeerd en ik mijn laatste gesprekken over de kwestie heb gevoerd, wil ik overgaan tot het afronden van de zaak. Dat doe ik met deze brief met conclusies en aanbevelingen, waarop u en het gezin hebt kunnen reageren. Voordat ik op de inhoud van de zaak inga, wil ik benadrukken dat de gemeente niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de daden van de persoon in kwestie. Mijn insteek is om aandacht te vragen voor de positie van burgers die, zonder veel bureaucratische ervaring, betrokken worden in een buurtonderzoek.

Ten aanzien van buurtonderzoeken

Verzoekers en de gemeente verschillen van inzicht over de exacte gang van zaken rond het buurtonderzoek. Wat precies is gebeurd, valt achteraf niet vast te stellen. Door enkele uitgangspunten te expliciteren kan echter worden voorkomen dat een klacht als deze zich opnieuw voordoet.

- Informeer mensen niet alleen mondeling, maar ook bijvoorbeeld via een flyer die ter plaatse wordt overhandigd, over hun rechten rond het meewerken aan een buurtonderzoek en het feit dat een verklaring bij de betrokkene terecht kan komen. Verder is van belang dat de gemeente duidelijk maakt dat ook een anonieme verklaring tot een bepaalde persoon te herleiden kan zijn.
- Zorg ervoor dat mensen naderhand makkelijk contact kunnen zoeken met de betrokken medewerkers of de afdeling waarvoor zij werken, bijvoorbeeld door een kaartje met directe contactgegevens achter te laten. Tijdens een van de gesprekken heeft de gemeente al laten weten hiernaar te zullen kijken.
- Honoreer verzoeken om een verklaring in te trekken of alsnog te anonimiseren zo lang



de zaak nog niet onder de rechter is. Het is van belang dat alle sociaal rechercheurs en bijzonder controleurs hiervan op de hoogte zijn.

In de gesprekken die ik naderhand heb gevoerd, heeft de betrokken afdeling zich open en oprecht opgesteld. Zij hebben aangegeven geschokt te zijn en hebben, ook al zijn niet verantwoordelijk voor het gedrag van de dader, zich het lot van verzoekers zeer aangetrokken. Ik wil mijn waardering voor deze professionele houding uitspreken. In reactie op deze brief, heeft de gemeente laten weten alle aanbevelingen tijdens de interne klachtenprocedure te hebben geïmplementeerd.

Ten aanzien van de nazorg

Verzoekers hebben naar de gemeente, maar ook naar de ombudsman, de uitdrukkelijke wens geuit dat de gemeente hun woning aankoopt. Omdat dit wat de gemeente betreft niet bespreekbaar was en verder afgesproken was dat politie de contacten met het gezin zou onderhouden, heeft de gemeente na het gesprek kort na de brandstichting geen contact meer gehad met het gezin. De gemeente vertrouwde erop dat, conform deze afspraak, eventuele wensen of verzoeken van het gezin haar via de politie zouden bereiken. De gemeente was dan ook verbaasd over tussenkomst van de ombudsman en de bemiddelende rol die hij in deze zaak heeft ingenomen.

Ik ben van mening dat de gemeente een actievere en outreachende rol had moeten aannemen. Dit geldt te meer nu de escalatie niet had plaatsgevonden als het buurtonderzoek niet had plaatsgevonden. Ook wanneer eisen worden neergelegd die niet bespreekbaar zijn, is het belangrijk om te bezien of de-escalatie mogelijk is door het verkennen van andere opties. De gemeente heeft hierin niet alleen een rol als mogelijke civiele wederpartij, maar moet juist ook juridische procedures voorkomen. Van belang hierbij is om in gesprek te blijven, uitleg te geven over de onmogelijkheden en te zoeken naar mogelijkheden. De gemeente heeft dit niet gedaan en heeft het gezin daarmee in de kou laten staan. Hiermee heeft de gemeente haar verantwoordelijkheid naar degene die op verzoek van de gemeente een maatschappelijk belang dient door mee te werken aan een buurtonderzoek en daar ernstige gevolgen van ondervindt, miskend.

Toen na de verschillende gesprekken duidelijk was dat het gezin terug wilde keren naar de woning, heeft de gemeente dit ondersteund, onder ander door de omgevingsvergunningprocedure te stroomlijnen. De gemeente heeft laten weten dat dergelijke zaken in de toekomst niet alleen in het reguliere overleg tussen de burgemeester en politiechef, maar ook in de driehoek zullen worden gemonitord.



Tot zover mijn belangrijkste conclusies en aanbevelingen in deze zaak. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman