

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Melding overlast vruchteloos**

**Gemeente Amsterdam**

**Stadsdeel Zuid**

**Meldpunt Zorg en Overlast**

7 december 2011  
RA111632

#### **Samenvatting**

Een inwoner van Amsterdam-Zuid ervaart overlast van een onderbuurman die hem bedreigt en beschuldigt van bestraling. De persoon is kwestie is de partner van de vrouwelijke bewoonster. Hij vertoont grillig en agressief gedrag en veroorzaakt geluidsoverlast door harde muziek te draaien en op muren en de vloer te bonken. Op 24 september 2010 sloop hij twee deuren in het pand, waaronder de voordeur van zijn partners woning. De man meldt de overlast bij het meldpunt Zorg en Overlast van het stadsdeel Zuid, waarna de politie langskomt. De politie licht de GGD in. In de maanden daarna brengt de man keer op keer de aanhoudende overlast bij het meldpunt onder de aandacht. Zijn pogingen lijken vruchteloos, want hij verneemt weinig en een oplossing blijft uit. Als de politie hem waarschuwt voor een bedreigende e-mail, verlaat hij in januari 2011 zijn woning om met zijn vrouw tijdelijk intrek te nemen bij familie. Hij doet aangifte van smaad en bedreiging. Ondanks 32 meldingen per mail en telefoon is de situatie na 5 maanden nog niet verbeterd. Hij wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman. Onderzoek wijst uit dat de zaak voortdurend onder de aandacht is geweest bij de politie en de GGD, zonder dat er een oplossing werd gevonden voor de situatie. De ombudsman constateert dat het meldpunt de bij verzoeker gewekte verwachtingen niet heeft kunnen waarmaken. Ook heeft het meldpunt nagelaten hem te informeren over de ontwikkelingen die direct invloed hadden op zijn veiligheid en leefsituatie. De man voelde zich genoodzaakt te verhuizen.

#### **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met zowel het vertrouwensbeginsel als het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Datum : 7 december 2011  
Rapportnummer : RA111632  
Pagina : 2/9

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuid te bevorderen dat het meldpunt Zorg en Overlast ervoor zorg draagt dat burgers actief en adequaat geïnformeerd worden over de ontwikkelingen in hun zaak.

Amsterdam, 7 december 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol  
Gemeentelijke Ombudsman

## Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 31 januari 2011 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid, het meldpunt Zorg en Overlast.

### **Website Dienst Wonen Zorg en Samenleven – Meldpunten Zorg en Overlast:**

#### *Coördinatie*

Het Meldpunt brengt een melding z.s.m. onder bij de juiste hulpverleningsinstantie en coördineert de acties die worden ondernomen. Het Meldpunt houdt met de melder contact om na te gaan of de geboden hulp heeft geholpen.

#### *Samenwerkingspartners*

Stadsdeel, GGD, politie, GGZ-instellingen, maatschappelijk werk, verslavingszorg en thuiszorg.

### **Website Stadsdeel Zuid – Meldpunt Zorg en Overlast :**

#### *Wat kan het Meldpunt Zorg en Overlast voor u doen?*

Het Meldpunt Zorg en Overlast geeft advies en ondersteuning bij het oplossen van uw klachten. Indien nodig worden andere instanties ingeschakeld. Het Meldpunt Zorg en Overlast werkt nauw samen met een aantal partijen. Hierdoor kan hulp gecoördineerd aangepakt worden en kan de overlast effectief worden bestreden. Het meldpunt maakt afspraken met de hulpverleningsinstanties en bewaakt de voortgang. Het meldpunt werkt samen met: GGD, GGZ InGeest, Jellinek, maatschappelijke dienstverlening, politie en woningcorporaties.

## Bevindingen

### **aanleiding**

Verzoeker ervaart overlast van een man die in een benedenwoning van hetzelfde pand verblijft. Verzoeker bewoont twee daarboven liggende verdiepingen. De man vertoont grillig en agressief gedrag en veroorzaakt geluidsoverlast door harde muziek te draaien en langdurig op muren en vloeren te bonken. Bovendien uit hij herhaaldelijk bedreigingen aan het adres van verzoeker, omdat deze hem zou 'bestralen'. Op 24 september 2010 sloopt de man in een woede-uitbarsting twee deuren in het pand. Het gaat om de toegangsdeur naar de woning op de begane grond en de deur naar de zolder. In het geval van de eerste deur gaat het slopen gepaard met zoveel geweld dat de deurpost ook uit de voegen wordt gebeukt.

Naar aanleiding van de uitbarsting meldt verzoeker de overlast bij het meldpunt Zorg en Overlast (het meldpunt). Het meldpunt laat verzoeker weten dat zij zal overleggen met de politie en de GGD. Als de politie vervolgens op bezoek komt, bezien de agenten de schade aan het pand. Uit de gegevens van de man blijkt dat deze niet ingeschreven is op het betreffende adres. Hij verblijft bij zijn vriendin, de bewoonster van het pand. Hier verblijft ook de 14-jarige zoon van de vrouw. Als verzoeker later contact opneemt met de politie om de stand van zaken te vernemen, verwijst de buurtregisseur hem terug naar het meldpunt. In de daarop volgende maanden probeert verzoeker per e-mail en telefoon meermalen de aandacht van het meldpunt te trekken. De buurman blijft overlast veroorzaken. Eind november krijgt verzoeker in reactie op zijn mails weer te horen dat overleg met de politie en de GGD gevoerd zal worden. De instellingen ondernemen geen waarneembare actie. Het meldpunt vraagt verzoeker wel om overlastmeldingen te blijven sturen voor dossiervorming. Ook moet verzoeker deze naar de politie blijven sturen. Verzoeker blijft om aandacht vragen voor de overlast en hoopt op inmenging van de GGD.

Op 26 januari 2011 neemt de politie contact op met verzoeker om hem te waarschuwen voor de bedreigingen die de man heeft geuit in een e-mailbericht. Daarop neemt verzoeker met zijn

vrouw uit veiligheidsoverwegingen tijdelijk intrek bij zijn familie. De GGD biedt verzoeker hulp aan in de vorm van een tijdelijk verblijf in een hotel. Verder adviseert de GGD hem om andere woonruimte te zoeken. Het is onduidelijk of er een structurele oplossing gevonden zal worden. Verzoeker doet aangifte van smaad en bedreiging tegen de man. Terwijl hij op een ander adres verblijft, heeft verzoeker nog contact met Vangnet en Advies van de GGD. Het wordt hem duidelijk dat een onafhankelijke psychiater de man begin februari zal bezoeken om zijn geestelijke toestand te beoordelen. Omdat de situatie van verzoeker ondanks circa 32 e-mails en vele telefonische pogingen om inlichtingen te krijgen sinds september 2010 niet is verbeterd, wendt hij zich op 31 januari tot de Gemeentelijke Ombudsman.

Kort nadat verzoeker zich tot de ombudsman heeft gewend, vragen de hulpinstellingen een Rechterlijke Machtiging<sup>1</sup> aan, waarna de man op 14 februari 2011 wordt opgenomen.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een melding van burenoverlast.

### **hoorzitting**

De ombudsman ziet in het relaas van verzoeker aanleiding om een hoorzitting te beleggen om de gang van zaken met betrekking tot verzoekers meldingen te bespreken. De hoorzitting vindt op 27 april 2011 plaats op het bureau van de ombudsman.

Aanwezig zijn de brigadier van het wijkteam, een teammanager van stadsdeel Zuid, een medewerker directie Openbare Orde en Veiligheid van de Bestuursdienst, een medewerker en een coördinator van het meldpunt, een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en een teamleider van de GGD. Hieronder volgt een beknopte weergave van het besprokene.

Verzoeker vertelt dat hij nu acht jaar op zijn huidige adres woont. Er was langer sprake van overlast, maar daar hield hij rekening mee, omdat hij nu eenmaal in de stad woont waarin het last hebben van anderen niet altijd uit te sluiten is.

De situatie nam in september 2010 een wending toen bij zijn onderbuurvrouw een man aan huis kwam die verzoeker aansprak over het vermoeden dat hij 'bestraald' werd. Verzoeker vermoedt dat de man waanideeën heeft. Hij gaat ervan uit dat de man zijn post heeft opengemaakt en heeft gezien dat verzoeker radioloog in opleiding is. Verzoeker stelde de verhuurder van het pand op de hoogte van het curieuze voorval, maar die ondernam geen actie. Op 24 september 2010 sloopte de man tijdens een woede-uitbarsting twee deuren in het trappenhuis. Verzoeker nam contact op met het meldpunt.

Verzoeker vertelt voorts dat hij vanaf zijn melding van 25 september meermalen meldingen heeft gemaakt van overlast van de onderburen. Na bevestiging van zijn eerste melding kreeg hij pas weer eind november een inhoudelijke reactie van het meldpunt. In de tussentijd kwam er geen einde aan de overlast. Ook werd zijn vrouw buitenshuis, in de supermarkt, aangesproken door de benedenburen met de beschuldiging dat er weer 'bestraald' werd.

Ook een buurvrouw had last van de man, maar durfde er niets van te zeggen. De politie is in totaal drie keer langsgesproken en heeft aantekeningen gemaakt. Deze bezoeken hadden voor verzoeker geen waarneembaar resultaat.

---

<sup>1</sup> Een beslissing van de rechter dat iemand gedwongen opgenomen moet worden in een geval waarbij geen sprake is van een acute noodsituatie.

Verzoeker merkt nog op dat hij pas in de loop van januari en februari begon te begrijpen wat de rol van het meldpunt was.

#### behandeling van de melding

Het meldpunt maakte van de eerste melding een dossier<sup>2</sup> aan en stelde de politie op de hoogte. Die ging vervolgens op huisbezoek op 29 september 2010. De agenten stelden vast dat de huisdeur van de man met deurpost en al uit de muur van het trappenhuis was gebeukt. Zij hadden de indruk dat de man wanideeën had, maar zagen onvoldoende redenen om hem aan te houden. Daarom adviseerden ze verzoeker meldingen bij het meldpunt te blijven doen. Na het huisbezoek overlegde de politie ook met Bureau Jeugdzorg, omdat er een 14-jarige jongen in de woning verbleef. Ook de GGD werd door het meldpunt ingelicht. Tijdens overleg bij het meldpunt spraken de politie en de GGD vervolgens af om samen op huisbezoek te gaan. Dat bezoek vond plaats op 21 oktober 2010. Voor het bezoek kreeg de politie nog melding van Vangnet en Advies dat opname van de man misschien handig zou zijn, maar geen acute noodzaak. De man en de jongen werden samen aangetroffen in de woning. Na dit bezoek maakte de politie – mede gelet op de opmerking van Vangnet en Advies - een inzetadvies<sup>3</sup> voor de man, zodat men bij latere meldingen rekening zou houden met eerder gemelde overlast. Uit informatie van de GGD was voorafgaand aan het huisbezoek gebleken dat de man een bekende van de dienst was. Daarom besloot de GGD bij de eigenaar van de woning aan te dringen op het versturen van een sommatiebrief om de overlast te beëindigen. De eigenaar verstuurde de sommatie op 21 oktober, de dag waarop ook het huisbezoek plaatsvond. De beoordeling van de GGD tijdens het bezoek was dat de man een randgeval was.

Op 11 januari 2011 vond overleg plaats tussen de hulpinstellingen. Besloten werd dat de man aangemeld diende te worden bij de GGZ, omdat zowel het meldpunt als de GGD en de politie geen oplossing konden forceren. Twee dagen later vond een ontmoeting plaats tussen de man en een specialist van de GGZ. De man werd psychotisch, maar niet gevaarlijk bevonden. De GGD zag daarop aanleiding om ook de informatie over het eerdere gedrag van de man door te sturen aan de GGZ. Onder meer stuurde ze de bedreigingen per e-mail mee. In dezelfde periode kwam een mailstroom op gang van de man en zijn partner richting landelijke en regionale hulpverlenende en overheidsinstanties. De inhoud van de mails kwam de politie dermate bedreigend voor dat zij verzoeker waarschuwde voor de geuite bedreigingen. Verzoeker besloot daarop samen met zijn vrouw tijdelijk zijn intrek te nemen bij familie buiten de stad. Op 27 januari vroeg de GGZ een rechterlijke machtiging aan.

#### de verantwoordelijkheid van het meldpunt

Het meldpunt deelt mee dat het doel van de organisatie is om te coördineren tot een overlastzaak opgelost is, maar dat zij inhoudelijk geen rol speelt. Het meldpunt registreert de meldingen, maar informeert de melders niet over de verdere aanpak. Voorts wordt overlegd met de politie en de GGD. Dat blijkt ook uit het dossier dat het meldpunt heeft bijgehouden. Daaruit komt naar voren dat de zaak op zeker twaalf overlegmomenten tussen september 2010 en februari 2011 is besproken. Het meldpunt geeft toe dat verzoeker onvoldoende op de hoogte is gehouden van de voortgang. Een verklaring hiervoor is dat het meldpunt niet over meer informatie beschikte dan bijvoorbeeld

---

<sup>2</sup> In het dossier van het meldpunt wordt het volgende aangegeven (letterlijk citaat): '**Situatie: Pas op bij huisbezoek: niet alleen gaan!!**'.

<sup>3</sup> Term die bij de politie gebruikt wordt als van een incident op een woonadres een notitie gemaakt wordt. Zo weten collega's waar zij rekening mee moeten houden als opnieuw een melding binnenkomt.

de politie. De aanname was dat verzoeker door alle contacten met de betrokken instellingen wel op de hoogte zou zijn van de stand van zaken. De betrokken partijen hadden aandacht voor het probleem en maakten afwegingen, maar konden geen oplossing forceren.

#### mogelijkheden

De GGD geeft aan dat zij begrip heeft voor het ontstane beeld dat de zaak doorsukkeld zonder dat waarneembare voortgang werd geboekt. Er had wel ingegrepen kunnen worden als de situatie ter plekke was geëscaleerd. Het meldpunt stelt dat de enige mogelijkheid om de man vast te zetten het inzetadvies van de politie was. En dan nog bestond de kans dat hij de volgende dag alweer vrij zou kunnen komen. Verzoeker zou daarmee op lange termijn niet gebaat zijn.

De ombudsman merkt op dat de betrokken instellingen ook bij gebrek aan een rechterlijke machtiging wel op een gegeven moment een verhaal moeten hebben. Als inhoudelijk niets gedaan kan worden, dan moet iemand dat aan verzoeker laten weten, zodat hij op z'n minst stappen kan ondernemen om dat met bijvoorbeeld de woningeigenaar te regelen.

Verder vraagt de ombudsman of het meldpunt voor de volledigheid van de eigen informatie wel over de mutaties van de politie kon beschikken. Nu een inzetadvies gold, bleef de zaak namelijk grotendeels in handen van de politie. Het meldpunt blijkt over de eerste twee van in totaal drie mutaties te beschikken.

#### na de opname

Verzoeker probeerde in de periode na zijn tijdelijke verhuizing uit te vinden wanneer hij weer naar huis kon. De psychiater van de GGZ die de man beoordeelde kon daarover geen informatie verstrekken. Het meldpunt beschikt niet over de juiste informatie en verwees verzoeker naar de casemanager van de GGD. De GGD beaamde dat zij over informatie over de toestand van de man beschikte, maar geeft ook aan dat de informatie doorgaans niet gedeeld wordt met melders. Half februari 2011 werd de man opgenomen. De GGZ liet de GGD naderhand weten dat hij zich voorbeeldig gedroeg in de instelling, verlofdagen kreeg en al snel ambulant werd. Eind februari adviseert de GGD verzoeker nog dat hij het beste een andere woning kon gaan zoeken, omdat een structurele oplossing voor hem niet in het verschiet leek te liggen. Na twee maanden kwam de man half april – een week voor het plaatsvinden van deze hoorzitting - vrij en was hij weer terug in de woning. Verzoeker was daarvan niet op de hoogte gesteld.

#### informatieverstrekking

De GGD licht tijdens de hoorzitting toe dat het niet geregeld is wat er aan informatie wordt verstrekt aan melders van dit soort zaken en wie die mededelingen dan doet.

De ombudsman geeft aan dat er wel iemand moet zijn om het hele proces te bewaken. Wie dit vervolgens doet is aan de organisaties zelf. De GGD heeft contacten met zowel GGZ als het meldpunt en mag zaken doen met beiden, zij kon dus de rol van informatieverschaffer goed op zich nemen. Het is duidelijk dat inhoudelijke mededelingen in deze zaak niet konden worden gedaan, maar procesinformatie verschaffen aan een melder is van wezenlijk belang.

Verzoeker voegt tijdens de zitting toe dat de website van het meldpunt aangepast leek te zijn nadat hij om opheldering had gevraagd over of de bij burgers verwekte verwachtingen wel waargemaakt konden worden. Het meldpunt reageert dat er twee websites bestaan waarop verschillende beschrijvingen zijn opgenomen over de functie van het meldpunt.

Tot slot stelt de ombudsman dat de grens tussen psychiatrische problemen en strafrecht vaker voor lastige dilemma's zorgt. De eerste vraag is dan of betrokkenen doen wat van ze verwacht wordt, de tweede vraag is wie vervolgens de regie bewaakt en melder op de hoogte houdt.

### **nadere ontwikkelingen**

Verzoeker ziet zich, bij gebrek aan uitzicht op beëindiging van de overlast, genoodzaakt om per 1 juni 2011 permanent te verhuizen naar een andere woning.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is op 16 september 2011 als verslag van bevindingen naar verzoeker, de bestuursdienst Amsterdam, de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland, Stadsdeel Zuid en de GGD gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker heeft gereageerd en zijn reactie zal hierna, voor zover relevant, worden weergegeven. Ook heeft een enkele aanpassing in het verslag van bevindingen plaats gevonden naar aanleiding van verzoekers reactie. De GGD geeft aan te kunnen bevestigen dat de beschreven feiten juist zijn. Stadsdeel Zuid geeft aan dat de feiten in grote lijnen correct zijn weergegeven. De andere organisaties hebben niet gereageerd.

#### *reactie verzoeker*

De man heeft is al eerder in een ander stadsdeel uit zijn woning gezet omdat hij overlast veroorzaakte. Dat de man bekend is bij de GGD is dan ook een understatement. Nadat de GGD een hotel had aangeboden is de gemeente, zonder succes, een week bezig geweest om dit te regelen. De GGD verwees naar degene die dit voor de gemeente zou regelen. Dit was een medewerker van WZS. Deze medewerker geeft in een e-mail van 16 februari 2011 aan verzoeker aan bezig te zijn met een opvangmogelijkheid. In de mail wordt verder aangegeven dat de GGD de organisatie is die contact met verzoeker zal houden. De medewerker van WZS verzoekt verzoeker om contact te houden met de GGD. Het verbaast verzoeker dat de GGZ op 27 januari een verzoek voor rechtelijke machtiging gedaan zou hebben. Verzoeker heeft na deze datum meerdere malen van de politie begrepen dat de GGD/GGZ geen aanleiding zagen voor een rechterlijke machtiging. Ook een psychiater van de GGZ liet half februari 2011 aan verzoeker tussen de regels doorschemeren dat men met een rechterlijke machtiging bezig zou zijn. Ook de onderbuurvrouw had wanen en is beoordeeld door de GGD. Dit leidde ertoe dat de GGD, ook na opname van de man, verzoeker ontraadde terug naar huis te gaan, omdat de vrouw dreigementen over verzoeker en zijn vrouw. De GGD kon/mocht geen verdere informatie geven. Doordat niemand informatie kon geven hebben verzoeker en zijn vrouw nog meer dan een week gewacht alvorens zij 'op eigen risico' naar huis mochten. Geen enkele instantie kon iets meedelen over de terugkeer half april van de onderbuurman. Uiteindelijk kwam de politie met de mededeling dat de GGD/GGZ niks mocht zeggen maar dat de man geen 'gevaar zou zijn'. Verzoeker geeft tot slot aan dat de zaak pas in beweging kwam nadat de ombudsman en een medewerkster van de Bestuursdienst ingeschakeld werden. Hij voelde zich genoodzaakt te verhuizen.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

## Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>5</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van rechtszekerheid en het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## Overwegingen

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten). Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Juist in die gevallen waarin sprake is van overlast en/of bedreigende situatie is het van groot belang dat burgers door de overheid actief worden geïnformeerd over de situatie, zodat zij in staat zijn om de noodzakelijke maatregelen te nemen om hun veiligheid te waarborgen.

Vast staat dat verzoeker bij het Meldpunt Zorg en Overlast eind september 2010 melding maakte van ernstige overlast; voorts gaf hij aan dat hij de situatie als bedreigend ervoer. Vervolgens werd verzoeker, ondanks zijn tientallen verzoeken om informatie bij diverse instellingen, maandenlang in het ongewisse gelaten over de wijze waarop zijn melding werd behandeld en over het verloop van de besprekingen tussen de betrokken instellingen. Zo'n vier maanden na zijn eerste melding kreeg verzoeker van de politie het advies om tijdelijk te verhuizen, omdat de veiligheid van zijn gezin in het geding zou zijn. Na een tijdelijke opname van de man, zag verzoeker zich uiteindelijk toch zo'n negen maanden na zijn eerste melding genoodzaakt om te verhuizen omdat de overlast voortduurde.

In deze zaak waren bij verzoeker door informatievoorziening op internet verwachtingen gewekt dat het stadsdeel door middel van coördinatie van het meldpunt overlast effectief zou kunnen bestrijden. Ook zou het meldpunt tussentijds contact met verzoekers houden om na te gaan of het probleem verholpen wordt. Gebleken is dat het stadsdeel ondanks zijn coördinerende rol niet in staat is gebleken de overlast effectief te bestrijden. Er hebben wel acties plaatsgevonden in de zaak, de betrokken instellingen hadden allemaal aandacht voor de situatie en maakten eigen afwegingen, maar het probleem bleef desondanks bestaan. Het is onder meer gebleken dat de bevoegdheden van politie en de GGD hierin een beperkende rol speelden. Van het stadsdeel in de vorm van het meldpunt had echter verwacht mogen worden dat zij meer in het werk had gesteld om verzoeker de beperkingen van haar rol als regisseur van een oplossing duidelijk te maken.

Verder concludeert de ombudsman dat het meldpunt heeft nagelaten verzoeker op eigen initiatief te informeren van de verrichtte inspanningen en de ontwikkelingen in de zaak. Gelet op de ernst en de frequentie van de meldingen, mocht van het meldpunt verwacht worden dat zij verzoeker regelmatig van de stand van zaken op de hoogte had gehouden.

---

<sup>5</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

## **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met zowel het vertrouwensbeginsel als het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuid te bevorderen dat het meldpunt Zorg en Overlast ervoor zorg draagt dat burgers actief en adequaat geïnformeerd worden over de ontwikkelingen in hun zaak.