

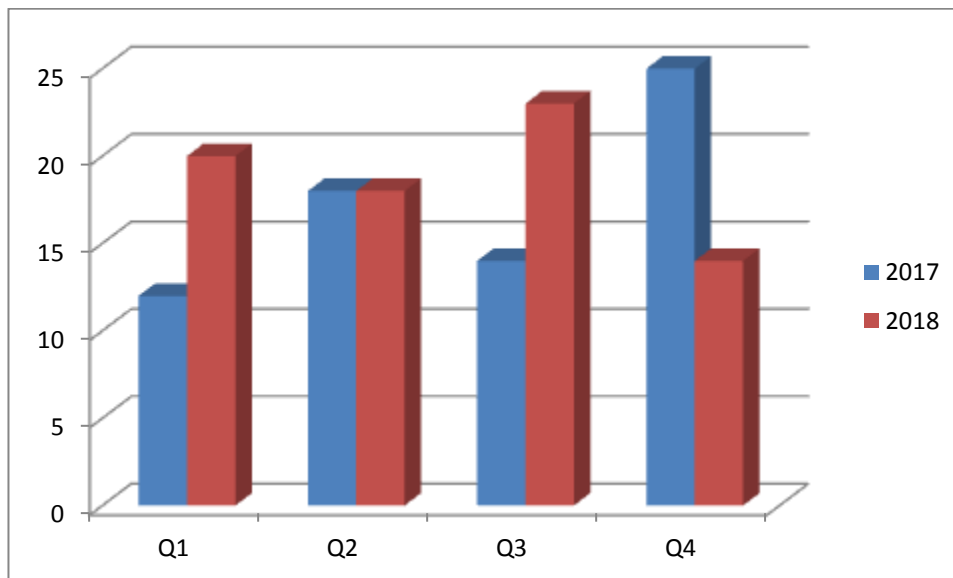
Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 4 2018 Wonen

De Ombudsman rapporteert onder 'Wonen' zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder de cluster Ruimte en Economie. Uit de meeste verzoeken blijkt de krapte op de (sociale) woningmarkt en de verwoede zoektochten van mensen naar geschikte woonruimte. Dit leidt tot schrijnende situaties. Een oplossing voor dit probleem is – op korte termijn - niet voorhanden. De plannen van de gemeente Amsterdam om veel nieuwe woningen te bouwen zal op korte termijn geen verlichting geven.

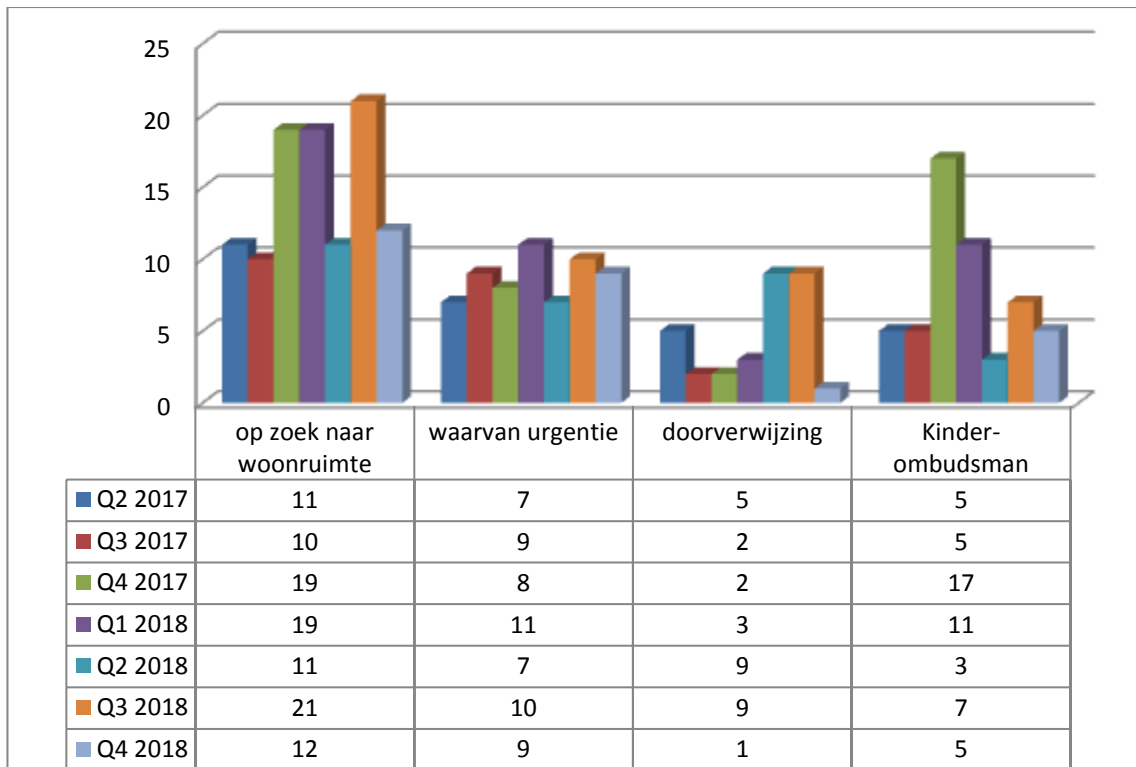
Cijferoverzicht en analyse

In het 4^e kwartaal 2018 heeft de Ombudsman 14 verzoeken tot onderzoek ontvangen. In Q4 2017 en Q1 en Q3 2018 was er toename van dossiers doordat één advocaat veel nieuwe dossiers aandroeg met betrekking tot buitenlandse alleenstaande vrouwen met kinderen op zoek naar woonruimte in Amsterdam. Die toestroom is gestopt.

De meeste zaken – 12 van de 14 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 9 daarvan over urgentie. In 5 dossiers was de Kinderombudsman betrokken. In 1 zaak heeft de Ombudsman verzoeker doorverwezen naar het team Maatwerkontwikkeling van WPI.



Aantal binnengekomen verzoeken in 2017 en 2018.



Staafdiagram met de verzoeken verdeeld over verschillende categorieën. Een verzoek kan in meerdere categorieën voorkomen.

actualiteiten

Op 15 oktober 2018 heeft de Ombudsman samen met mevrouw A.M. van der Does, plv. Ombudsman en Kinderombudsman, overleg gehad met de heer L. Ivens, wethouder Wonen, de heer M. van Engen, directeur Wonen en de heer J. van Ravesteyn, Hoofd Woonruimteverdeling en Toewijzing. Op de agenda stond een brief van juni 2018 van de Ombudsman aan de wethouder waarin hij aandacht vroeg voor drie onderwerpen: controle op onderhuur, verbetering samenwerking Wonen en Zorg en uitstroombemiddeling. Tijdens het gesprek vertelde de Kinderombudsman ook over het project waar zij mee bezig is om kinderen te laten meepraten over de ontwikkeling van Haven-Stad. Het gaat niet alleen om ideeën om meer voldoende speelplaatsen te creëren maar ook om echtscheidingshotels te bouwen.

dossiers

KIM 5693

Een vrouw klaagt dat de gemeente haar niet heeft geholpen met tijdelijke woonruimte voor haar en haar tienerzoon. De Kinderombudsman ontvangt geen verdere toelichting op haar klacht en sluit het dossier.

KIM 6398

Een echtpaar woont ongeveer twintig jaar in bij een familielid, in een sociale huurwoning in Amsterdam Zuidoost. Naast twee kinderen van 18 en 20 jaar hebben ze een gehandicapte dochter van 7 jaar. Vanaf mei 2013 hebben ze een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning, maar ze hebben geen eigen woning kunnen vinden. Het meisje zit op een speciale school in Zuidoost en heeft epileptische aanvallen waardoor ze niet lang kan reizen naar school. De voorkeur gaat daarom uit naar regio Zuidoost. Ymere heeft hen in 2016 voor het eerst gesommeerd de woning te verlaten vanwege onderhuur. Op verzoek van de maatschappelijk werker van het AMC heeft de verhuurder steeds uitstel verleend, nu tot 1 september 2018. De casemanager van Reade helpt hen zoeken binnen Woningnet. Ze reageren op basis van

reguliere inschrijving van meer dan 15 jaar ook op gelijkvloerse woningen die weliswaar niet formeel rolstoelgeschikt zijn, maar wel te maken zijn. Ze hebben een aantal schulden waar ze betalingsregelingen voor hebben getroffen. Volgens de casemanager waren de benedenwoningen die ze hadden kunnen huren niet geschikt te maken voor het kind. Omdat ze ten einde raad zijn, komt de moeder in juni 2018 op het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman spreekt betrokkenen en ondersteunt Samen Doen bij het organiseren van een uitvoerdersoverleg. Volgens de gemeente had het gezin twee grote rolstoelwoningen kunnen huren maar hebben ze dat niet gedaan. Dit wekt wel weerstand op bij de gemeente. Uit het overleg komt naar voren dat het gezin nog actiever kan zoeken naar een woning die ze op basis van hun inschrijfduur kunnen huren. De afdeling Zorg is bereid de woning aan te passen binnen het budget dat de gemeente voor woonaanpassingen heeft gesteld. De verhuurder wil uitstel verlenen zolang alles in het werk wordt gesteld een woning voor dit gezin te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6476

Een vader vraagt de ombudsman om hulp omdat de gemeente Amsterdam zijn urgentieaanvraag heeft afgewezen. Hij is gescheiden en heeft vier kinderen. Zijn ex-vrouw heeft bij de scheiding de huurwoning gekregen. Hij huurt twee kamers bij iemand in huis. Drie kinderen wonen bij hun moeder. Zijn tienerdochter heeft ernstige psychische problemen waardoor zij niet bij haar moeder kan wonen. Zij verblijft in een instelling. De man vraagt een urgentie aan voor een woning om samen met zijn dochter te kunnen wonen, want dat is wel een optie. De gemeente wijst zijn aanvraag af om de reden dat hij de woning van zijn ex kan claimen. Hij stelt met behulp van het team Verborgene oplossingen van Spirit een bezwaarschrift op, dat echter te laat wordt ingediend. De gemeente verklaart het bezwaarschrift niet ontvankelijk omdat de man geen geldige reden heeft voor de termijnoverschrijding. Juridisch gezien klopt dat. Punt is dat een woning voor vader en dochter met ambulante jeugdhulp gunstiger is voor het gezin en ook voor het jeugdhulpsysteem. De ombudsman heeft overleg met Spirit. Spirit gaat eerst in overleg met de Multiprobleemgezinsaanpak en de gezinsmanager van Jeugdbescherming om te bezien wat een goede oplossing is. Mocht dat een reguliere urgentie zijn, kan de ombudsman eventueel met Wonen bespreken het bezwaar alsnog ambtshalve in behandeling te nemen. Dat is nu niet aan de orde. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6542

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman met het verzoek te bewerkstelligen dat zij een andere woning krijgt. De aanleiding voor haar verzoek is een brief van de verhuurder waarin hij kenbaar maakt in haar woning de vloeren te willen vervangen omdat er iemand door een van de planken is gezakt. Omdat het om een onveilige situatie gaat heeft een huurder geen andere keuze dan de verhuurder toe te laten en de reparatie mogelijk maken. De verhuurder heeft de vrouw wel laten weten begrip te hebben voor haar gezondheidsklachten en in overleg met haar te willen zoeken naar een andere, tijdelijke woning. De vrouw heeft haar verhuurder laten weten niet te willen meewerken tenzij een permanente andere woning krijgt aangeboden. Hierop heeft de verhuurder laten weten desnoods een kort geding aan te spannen en de rechter om toestemming te vragen. Aan de ombudsman vertelt de vrouw niet alleen gezondheidsklachten te hebben, maar ook uit zij beschuldigingen aan het adres van een van haar burens over het beschadigen van haar eigendommen. Omdat dit niet als feit vaststaat en de verhuurder zich bereid heeft verklaard in overleg met haar te willen zoeken naar een tijdelijke woning die past bij haar situatie, is er voor de ombudsman geen aanleiding om daar onderzoek naar te doen. Wel waarschuwt hij de vrouw nog voor de financiële consequenties als de verhuurder genooddaakt wordt naar de rechter te gaan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6663

Een dialysepatiënt van 59 woont met zijn vrouw, zijn moeder van 81 en zijn dochter van 25 samen in één appartement. Het OLVG vraagt Wonen om de noodzaak van urgentie te onderzoeken omdat een ruimere woning beter is voor de behandeling van een dialyse-patiënt. De trappen naar 3-hoog vormen ook een probleem. De man komt daarom nauwelijks buiten. De familie wil bij elkaar blijven en daarom alleen verhuizen naar een 4-kamerwoning op de begane grond of met lift. Wonen wijst de aanvraag af en kan het gezin niet als één huishouden beschouwen. Wonen stelt zich op het standpunt dat de man en zijn vrouw op zoek kunnen gaan naar een seniorenwoning, de moeder gelet op haar leeftijd zelf passende woonruimte kan vinden en de dochter voor de urgentieaanvraag niet meetelt omdat zij volwassen is. In de afwijzing wordt niet ingegaan op het bezwaar van het traplopen. De medisch maatschappelijk werker van het OLVG legt de zaak aan de ombudsman voor. Dan besluit de medisch maatschappelijk werker een raadsadres in te dienen. Hij stelt in het raadsadres de situatie aan de orde dat het beleid geen mogelijkheid biedt aan een gezin met 3 generaties dat voor elkaar wil zorgen om samen te verhuizen. Zij doen met z'n allen een beslag op 1 grote woning en laten ook 1 (grote) woning achter. Het huidige beleid leidt ertoe dat 3 woningen nodig zijn om 3 nieuwe huishoudens te huisvesten waaronder een verzorgings-/verpleeghuis. Nu het vraagstuk via een raadsadres aan de orde is gesteld, acht de ombudsman nader onderzoek niet zinvol en sluit het dossier.

KIM 6857

Een familie staat sinds ruim een jaar met een aantal woonwagens op een perceel in Amsterdam. Dit is in strijd met het bestemmingsplan, daarbij is het verboden de weg als slaapplek te gebruiken. De gemeente heeft de familie gesommeerd het gebruik van het perceel te staken en wil handhavend gaan optreden. Hiertegen maakt de familie bezwaar. De voorzieningenrechter besluit dat de belangen van de familie zwaarder wegen dan het belang van de gemeente tot handhaving. De familie mag tot het besluit op hun bezwaarschrift blijven staan, zonder dat de gemeente handhaaft. De familie dient in die tijd wel op zoek te gaan naar een legale standplaats, in of buiten Amsterdam. Uiteindelijk wordt het bezwaar ongegrond verklaard en is het advies om toch te handhaven. De familie stelt beroep in en benadert de ombudsman met een klacht over het handelen van de gemeente. Er staat nog een kort geding gepland, dus dat betekent (voorlopig) nog geen actie van de ombudsman. Wel adviseert de ombudsman de familie om zelf actief op zoek te gaan naar andere woonruimte. De familie kan in aanmerking komen voor een seniorenwoning, maar moet dan wel zelf stappen ondernemen. Ze zouden bij die zoektocht ondersteund kunnen worden.

KIM 6902

Wonen verleent een vrouw urgentie. Haar gezondheid beperkt haar om trappen te lopen. Haar medische toestand is bij de aanvraag urgentie niet naar voren gekomen. Zij was zich er niet van bewust dat zij daar melding van moest maken. Bij het indienen van de aanvraag had zij begeleiding van een medewerker van het Sociaal Loket. Zij vindt dat deze medewerker haar had moeten adviseren om haar medische toestand bij de aanvraag urgentie te vermelden. Het Sociaal Loket adviseert de vrouw om contact met GGD op te nemen om aanvullende informatie over haar gezondheid naar voren te brengen. De vrouw vraagt de ombudsman om bemiddeling. De vrouw laat de ombudsman nadien weten dat het toch gelukt is om een passende woonruimte via WoningNet te accepteren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 6938

Een huisarts in Amsterdam wendt zich tot de Ombudsman met een klacht over het beperkte woningaanbod in Amsterdam. Zij heeft om die reden moeite haar assistentes langdurig aan

haar praktijk te binden. De huisarts verwijt de gemeente een gebrek aan visie en beleid op dit gebied en hoopt dat de ombudsman hierin een aanjagende rol kan spelen. De ombudsman legt haar uit dat hij niet bevoegd is zich in het beleid van de gemeente te mengen. Wel signaleert hij dit soort veel voorkomende klachten in zijn kwartaalrapportages die onder de aandacht van de gemeenteraad worden gebracht.

KIM 6964

Een man dient een klacht in betreffende het tekort aan starterswoningen. Hij vindt dat Amsterdam socialer moet worden ten opzichte van alleenstaande starters. Deze klacht is doorgezet naar het Klachtenteam Wonen, zij nemen deze klacht in behandeling.

KIM 6971

Een gezin heeft sinds een klein jaar een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning (rowo), omdat hun kind van vier jaar rolstoelafhankelijk is. Ze hebben ook een kind van 1 jaar. De moeder is tevens beperkt in het lopen en traplopen. Ze zijn nog niet aan de beurt voor een rolstoelwoning voor een gezin. Vanwege de renovatie van hun huidige woning zitten ze in een andere woning van hun verhuurder. Deze is nog minder geschikt. Hun begeleider van Samen Doen heeft aan de verhuurder gevraagd of de huidige woning niet rolstoelgeschikt kan worden gemaakt maar dat is geen optie. De vader is erg boos omdat er geen passende woning is. Een speciaal team bij de gemeente (multiprobleemgezinaanpak) gaat onderzoeken welke oplossingen er voor dit gezin zijn. Voor de Ombudsman is dit het zoveelste gezin dat in de problemen komt omdat er geen rolstoelgeschikte woning is.

KIM 6994

Een man met twee kinderen heeft na zijn echtscheiding zijn woning moeten verkopen. Van de koper mocht hij blijven wonen tot hij iets anders zou hebben gevonden, maar die afspraak wordt niet nagekomen. Ze dreigen op straat te komen staan, waarna een urgentieverklaring wordt aangevraagd, met positief resultaat. De man reageert met hulp van !Woon wekelijks op beschikbare woningen, maar hij staat nog niet bovenaan. Hij heeft van de kopers korte tijd uitstel gekregen waardoor ze iets langer in de woning kunnen blijven. Vanwege een op handen zijnde operatie kan de man binnenkort geen trappen meer lopen. Bij de urgentieverklaring is daar niets over opgenomen. Maar voor tijdelijke beperkingen kan er geen medische urgentie voor gelijkvloerse woningen worden afgegeven. Daarom moet de man toch op passende woningen reageren met zijn urgentieverklaring. Het is bekend dat het ook met een urgentie enige tijd kan duren voordat je eerste kandidaat bent. Navraag bij Wonen leert dat de man niet twee keer per week reageert en niet altijd op gelijkvloerse woningen. Om de kans te vergroten wordt de man geadviseerd om hulp te zoeken, nogmaals bij !Woon, of anders bij het maatschappelijk werk. De ombudsman kan verder niets betekenen en sluit het dossier.

KIM 7065

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman, omdat zij vindt dat de gemeente onvoldoende doet om haar zoon te helpen met het vinden van een woning. De zoon van 40 woont sinds 2012 weer bij zijn ouders wegens scheiding, werkloosheid en gedwongen verkoop van zijn huis. Hij is sindsdien ingeschreven bij Woningnet, maar volgens Woningnet kan het nog wel 7 jaar duren voordat hij aanspraak maakt op een woning. De ombudsman ziet geen aanleiding voor onderzoek en verwijst de vrouw voor advies naar het Wijksteunpunt Wonen en sluit het dossier.

KIM 7067

Twee mannen die een relatie hebben willen een woning huren. De verhuurder weigert hen een bepaalde woning te verhuren omdat hij hen als woningdeler beschouwt. De mannen voelen zich gediscrimineerd en leggen de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman is niet bevoegd onderzoek te doen naar niet-gemeentelijke verhuurders en verwijst hen naar het Juridisch Loket. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 7104

Een schuldhulpverlener van Puur Zuid belt met de Kinderombudsman. Een gezin dreigt door de corporatie uit hun huis gezet te worden vanwege een huurschuld. Het betreft een moeder en twee jonge kinderen. De woning is veel te duur. De vrouw krijgt een woonkostentoeslag van WPI. Er bestaat een oude huurschuld. De woonkostentoeslag is te laat overgemaakt, waardoor het gezin weer op de lijst voor uitzetting is gekomen. Puur Zuid ziet weinig kans om het tegen te houden of uit te stellen. De hoogte van de schuld en niet nakomen van betalingsafspraken zijn reden voor de corporatie om uithuiszetting deze keer door te zetten. Nieuw is dat de vrouw nu wel akkoord gaat met beschermingsbewind, maar dat is nog niet aangevraagd. Samen DOEN is betrokken, maar komt de laatste weken niet meer binnen. Het gezin is met spoed aangemeld bij de WSG, die pakken het per direct op. Ook de MPG en het Meldpunt zorg en overlast zijn betrokken. De GGD is ook al geïnformeerd over de situatie. Het Meldpunt vertelt dat er nog een laatste poging gedaan wordt om de corporatie te overtuigen om uitstel te verlenen. Er wordt opgeschaald naar Actiecentrum Veiligheid en Zorg. Het verhaal betreft eerder een hulpvraag dan een klacht. Het standpunt van de Kinderombudsman is (net als van de gemeente): geen uithuiszetting van gezinnen vanwege huurschuld. De realiteit is dat het soms toch niet voorkomen valt. De Kinderombudsman kan geen andere rol spelen dan volgen of de uitzetting doorgaat en hoe vervolgens de opvang wordt geregeld.

KIM 7105

Een medewerker van Samen Doen vraagt de Kinderombudsman om mee te denken over een zaak. Haar cliënt is Portugees en heeft kinderen onder de 12 jaar. De kinderen hebben de Engelse nationaliteit. Zij is vorig jaar naar Nederland gekomen en bij haar toenmalige partner ingetrokken. De relatie werd verbroken vanwege huiselijk geweld, en de vrouw heeft de woning verlaten. Het koophuis staat op naam van haar ex, maar ze staat nog wel ingeschreven op dat adres. Via via heeft zij een woning in onderhuur betrokken. De verhuurder kwam hier achter en heeft een woonfraude onderzoek ingesteld. De vrouw werkt als kamermeisje in een hotel en verdient onvoldoende om de huur te kunnen betalen. De medewerker van Samen DOEN heeft overlegd met de GGD: maatschappelijke opvang is geen optie, ze heeft alleen recht op noodopvang met aanmelding IND en medewerking aan terugkeer naar land van herkomst. Naar eigen zeggen kan ze niet terug naar Portugal vanwege de armoede. Evenmin heeft zij daar familie die haar kan opvangen. Het is nu onduidelijk wat de corporatie gaat doen. Het betreft een hulpvraag, (nog) geen klacht. De Kinderombudsman vindt het een schrijnend verhaal, maar ziet geen onbehoorlijk handelen van de gemeente. Bij vestiging in een land draagt een ouder zelf verantwoordelijkheid voor onderdak voor de kinderen. Armoede en het ontbreken van een sociaal netwerk in Portugal is onvoldoende grond om niet terug te hoeven. Als het gezin hier wil blijven zal het dat op eigen kracht moeten doen. De grootste kans ziet de Kinderombudsman in zoeken naar gezamenlijke particuliere woning met de tante waarmee de

vrouw nu ook in onderhuur woont. Of buiten de regio gaan kijken, daarmee maakt ze sneller kans op een huis. Werk in een hotel is daar ook te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7117

Een vrouw bewoont een sociale huurwoning op de tweede verdieping. Vanwege slechtiendheid en andere gezondheidsproblemen is ze op zoek naar een gelijkvloerse woning. Ze schrijft via Woningnet regelmatig op woningen maar het valt haar de laatste tijd op dat deze worden toegewezen aan kandidaten met een kortere inschrijfduur dan zij heeft. De vrouw begrijpt dat mensen met een urgentie voorgaan maar dit lijkt oneerlijk. Ze vreest zo nooit aan de beurt te zullen komen en maakt zich zorgen om de toekomst. De ombudsman doet bij de gemeente navraag waarom mevrouw niet voor deze woningen in aanmerking kwam. Ook vraagt hij advies wat de vrouw zou kunnen doen om haar kansen te vergroten. De inschrijfduur blijkt niet doorslaggevend te zijn geweest bij de toewijzing. Sommige kandidaten beschikten over een zeer lange woonduur die na de inwerkingtreding van de Huisvestingswet in 2015 verviel. Zij hebben alsnog een beroep gedaan op de Overgangsregeling vervallen woonduur. Dat is nog mogelijk tot 2030. Bij andere woningen hebben toch kandidaten uit specifieke doelgroepen voorrang gekregen. De gemeente adviseert de vrouw om een WMO indicatie aan te vragen via de WMO Helpdesk. Ook zou ze op minder populaire woningen of kleinere woningen kunnen reageren.

KIM 7161

Een gezin met vijf kinderen woont in een driekamerwoning. Het huis is te klein voor zoveel mensen, dat zegt ook de Raad voor de Kinderbescherming. Het gezinsinkomen is echter een probleem bij het vinden van een woning met meer kamers. Urgentie voor een sociale huurwoning is afgewezen: de inschrijfduur in WoningNet is 15 jaar en de woonsituatie is niet veroorzaakt door overmacht. De Kinderombudsman ziet, ondanks de duidelijk te kleine woning, geen onbehoorlijk handelen van de gemeente. Feit is wel dat het voor gezinnen met een laag inkomen zeer moeilijk is om binnen Amsterdam een grote woning (> 3 kamers) te vinden, vanwege de huurgrens. De Kinderombudsman hoopt dat het gezin met de inschrijftijd in WoningNet op korte termijn een andere woning vindt. Verder buiten de stad naar een ruimer huis voor een lagere huur is ook een optie. Het gezin geeft echter aan hier niet voor open te staan vanwege het sociale netwerk en de school van de kinderen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 7184

Een vrouw zit met haar twee jonge kinderen in een Blijf Huis. Ze krijgt met voorrang een woning aangeboden op een hoog met een trap in het portiek, geselecteerd door Wonen Amsterdam. De vrouw meldt de ombudsman dat ze last heeft van bekkeninstabiliteit en niet weet hoe ze haar kinderen veilig boven krijgt. Uit navraag bij haar begeleider blijkt dat de vrouw bij haar urgentieaanvraag heeft aangegeven dat er geen belemmeringen zijn bij traplopen. Ze kan met haar begeleider een oplossing bedenken voor het naar boven brengen van de kinderen. De ombudsman ziet niet wat de afdeling Wonen hier anders had moeten doen en sluit het dossier.

KIM 7205

Een man woont met zijn vrouw en drie jonge kinderen in een driekamerappartement. Zijn vrouw is zwanger van een tweeling. De man heeft een inschrijfduur van 10 jaar maar kan ondanks deze betrekkelijk lange inschrijfduur geen grotere woning vinden. De man wil voor urgentie in aanmerking komen. Zijn belangenbehartiger belt met 14020 en wordt

doorverbonden met de afdeling Zorg. De vrouw wil de aanvraag per e-mail doen maar wordt naar eigen zeggen onheus bejegend. De reden waarom zij dit schriftelijk wil doen is om bij een afwijzing in bezwaar te kunnen gaan. Zij dient hierover een klacht in. De gemeente biedt excuses aan voor de gang van zaken en zegt toe met de betreffende medewerker een coachingsgesprek te houden. De vrouw is niet tevreden met dit antwoord en wendt zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7262

Een vrouw is in de veronderstelling over een medische urgentie te beschikken. In Woningnet staat dat het een Wmo-indicatie betreft. Woningzoekenden met een medische urgentie gaan boven woningzoekenden met een Wmo-indicatie. De vrouw wil dat de registratie in Woningnet wordt aangepast. Zij wendt zich tot de ombudsman die de zaak aan Wonen voorlegt. Dan blijkt dat de vrouw niet over een (medische) urgentie beschikt maar alleen over een Wmo-indicatie. Deze informatie is dus correct in Woningnet geregistreerd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7325

Een advocaat dient namens zijn cliënt een klacht in. In oktober 2017 heeft zijn cliënt een boete van € 20.500,- gekregen wegens onttrekking van een woning door verhuur aan toeristen. De advocaat stelt zich op het standpunt dat de toezichthouders onjuist hebben gehandeld. De gemeente heeft onjuiste conclusies getrokken en een onrechtmatig besluit opgelegd dat in beroep ook nog zonder motivering is teruggetrokken. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 7343

Een alleenstaande moeder heeft een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning in Amsterdam. De urgentie is geldig tot begin 2019. Ze kan met haar urgentie reageren op woningen met een huur tot € 640,- en die gelabeld zijn als 'Voorrang voor voorrangskandidaten'. De vrouw merkt dat het moeilijk is om een woning te vinden die groot genoeg is voor haar gezin en onder die huurgrens valt. Ze is bang dat ze geen woning vindt voor het verlopen van de urgentietermijn en vraagt de Kinderombudsman om hulp. De Kinderombudsman informeert bij de afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam. De vrouw blijkt niet op alle geschikte woningen te reageren, ze sluit bijvoorbeeld bepaalde gebieden uit. Hoewel begrijpelijk dat de vrouw een voorkeur heeft, is het in de krappe woningmarkt nodig om op alle passende woningen te reageren. Omdat een urgentieverklaring alleen voor uiterste nood is, betekent dit dat ze ook open zal moeten staan voor woningen op plekken waar ze minder voor voelt. De Kinderombudsman kan in deze niet meer betekenen voor het gezin en raadt de vrouw aan wekelijks te reageren op passende woningen. Haar contactpersoon bij het Sociaal Loket kan helpen met gericht zoeken. Ze kan ook een medewerker van !Woon vragen om haar te helpen (zie www.wooninfo.nl).

KIM 7350

Een alleenstaande vrouw woont met haar kinderen in een (te) kleine tweekamerwoning. Haar zoon van 17 slaapt met zijn zus van 14 in een stapelbed en de dochter van 4 slaapt bij de vrouw in bed. Het lukt haar niet om een passende woning te vinden. Zij vraagt de ombudsman om advies. Die informeert bij Wonen. Dan blijkt dat de vrouw naar Wonen een urgentieformulier heeft opgestuurd zonder toelichting waarom zij urgentie nodig heeft. Verder blijkt dat zij gelukkig al 14 jaar bij WoningNet staat ingeschreven maar niet regelmatig op woningen reageert. De Ombudsman stuurt de vrouw een e-mail met advies hoe te handelen

en met de vraag contact op te nemen. Als de ombudsman niets meer van haar verneemt, sluit hij het dossier.

KIM 7408

Een vrouw vraagt de Kinderombudsman om hulp vanwege een huisvestingsprobleem. Ze is buiten Nederland geboren en krijgt via de Pardonregeling een verblijfsvergunning. Zij en haar moeder krijgen op basis van deze regeling een woning in Amsterdam toegewezen. Na een verbroken huwelijk staat mevrouw jaren later met haar kleine kinderen op straat. Ze schrijft zich vervolgens in op een woonadres. Omdat ze daar maar twee dagen per week verblijft wordt ze daar (met terugwerkende kracht) uitgeschreven. Ze kan geen postadres bij WPI krijgen omdat ze geen uitkering bij WPI heeft. Ze werkt twee dagen per week en ontvangt verder WWV en alimentatie. De vrouw verblijft gedurende de week met de kinderen op verschillende locaties. Zij komt nu in de problemen omdat ze nergens ingeschreven staat. De kinderen en zij hebben dus geen verzekering en ze ontvangt ook de kindtoeslagen niet. Ondertussen is zij al 1,5 jaar bezig in het traject van urgentieaanvraag. De Kinderombudsman adviseert haar om na te gaan of ze een postadres op haar moeders adres kan aanvragen. Mocht dat niet lukken zou ze eventueel via HvO Querido een postadres kunnen krijgen. Ook kan de vrouw uitzoeken of ze formeel mantelzorger voor haar moeder kan worden. De vrouw wordt bijgestaan door een advocaat. Omdat het proces nu vast lijkt te zitten stuurt de Kinderombudsman de vrouw door naar het team Maatwerkontwikkeling van WPI. Die gaan, samen met maatschappelijk werk, met haar kijken welke mogelijkheden ze heeft om tot stabiele huisvesting te komen voor haar en haar kinderen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 7575

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman, omdat zij vindt dat Wonen zich niet houdt aan de uitspraak van de rechter. De vrouw heeft een aanvraag voor urgentie gedaan. Deze is afgewezen, ook in bezwaar. De vrouw is hiertegen in beroep gegaan bij de rechter. Die heeft haar beroep gegrond verklaard. De rechter heeft gezegd dat de gemeente niet goed heeft uitgelegd waarom de vrouw niet in aanmerking komt voor de hardheidsclausule. De vrouw denkt dat dit betekent dat zij een urgentie moet krijgen. Dit is niet het geval. De vrouw heeft een indicatie voor beschermd wonen, alleen de wachtlijsten voor beschermd wonen zijn momenteel erg lang. De gemeente moet daarom beter uitleggen waarom de vrouw toch niet 'schrijnend' genoeg is en waarom er geen sprake is van een situatie waar het beleid niet in heeft voorzien. De gemeente heeft dit gedaan in een nieuw besluit. Daarnaast heeft de vrouw inmiddels een plek op een beschermd wonen locatie. Daarom ziet de ombudsman geen reden om deze klacht verder te onderzoeken. Daarnaast heeft de rechter in de uitspraak de gemeente veroordeeld tot een proceskostenvergoeding. De vrouw denkt dat dit hetzelfde is als een schadevergoeding en vraagt zich af waarom ze dit geld niet heeft gekregen. De ombudsman legt uit dat dit niet hetzelfde is en dat het goed mogelijk is dat deze kosten worden vergoed aan het advocatenkantoor, nu deze de kosten heeft voorgeschoten/gemaakt. Om hier zeker van te zijn gaat de ombudsman wel na bij de gemeente of deze kosten inderdaad zijn overgemaakt en naar welk rekeningnummer. Wanneer blijkt dat het geld inderdaad is overgemaakt naar de rekening van de advocaat legt de ombudsman dit nog een keer uit aan verzoeker en sluit het dossier.

KIM 7582

Een vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Zij verblijft momenteel in een rolstoelwoning die eerst op naam van haar moeder stond. Na het overlijden van haar moeder vraagt de vrouw

medewerking van de woningbouwvereniging om de woning op haar naam te krijgen. Daar is een huisvestigingsvergunning voor nodig. De vergunning wordt niet toegewezen en mevrouw gaat in bezwaar en beroep. Uiteindelijk beslist de rechter in deze zaak. De ombudsman is niet bevoegd nu de rechter heeft beslist in deze zaak en hoger beroep mogelijk is. Om mevrouw wel antwoorden te geven over de rol van de gemeente en bevoegdheid van de woningbouw heeft de ombudsman vragen gesteld aan de gemeente. Deze antwoorden zijn met mevrouw gedeeld. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 7609

Een dakloze man met een bijstandsuitkering is op zoek naar een woning. Een aanvraag voor urgentie is afgewezen. De gemeente biedt geen hulp en als hij telefonisch contact opneemt, wordt de telefoon opgehangen. De ombudsman nodigt de man uit voor het spreekuur om zijn verhaal te doen. Dit onderzoek loopt nog.