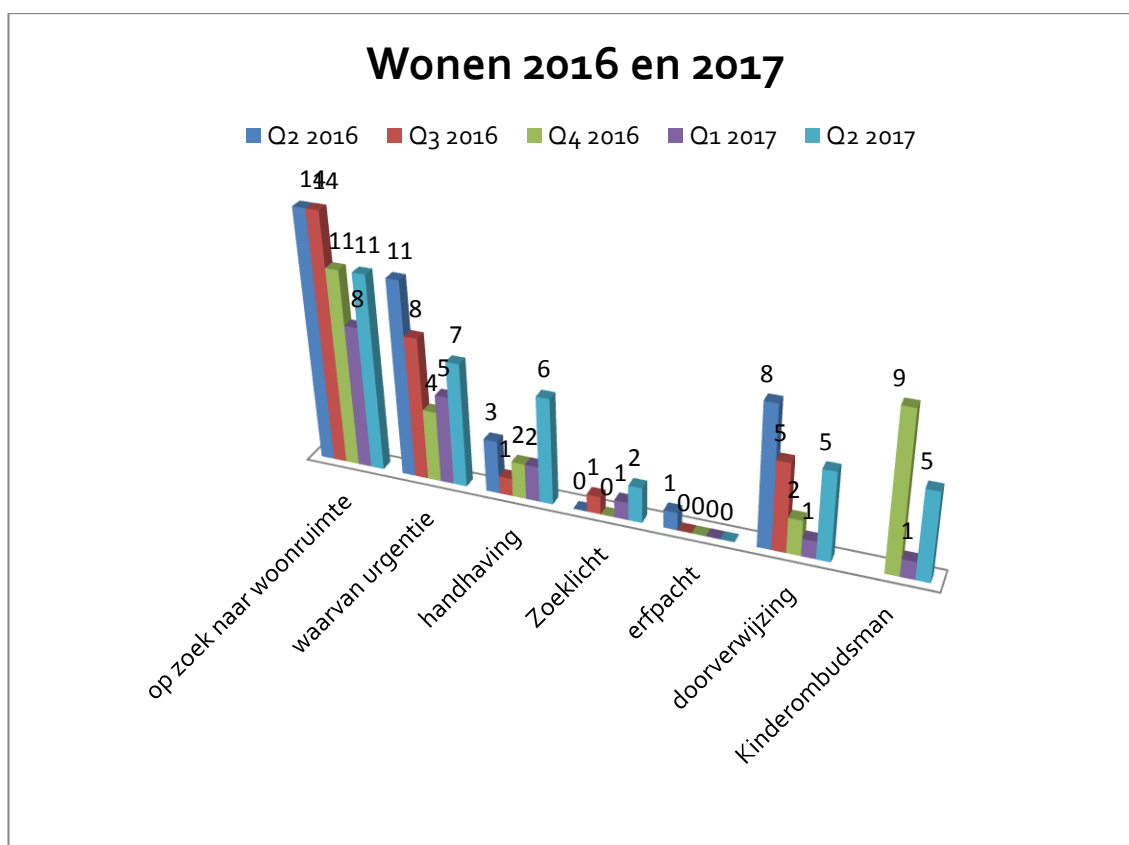


Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 2 2017 Wonen

De Ombudsman rapporteert onder 'Wonen' zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder 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.

Cijferoverzichten en analyse

In het 2^e kwartaal 2017 heeft de Ombudsman 18 verzoeken tot onderzoek ontvangen. Dat is een lichte stijging ten opzichte van het 1^{ste} kwartaal 2017 toen de ombudsman 12 verzoeken over Wonen Amsterdam ontving. De meeste zaken – 11 van de 18 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 7 daarvan over urgentie. In 5 dossiers was de Kinderombudsman betrokken en in 5 dossiers heeft de ombudsman de betreffende verzoeker doorverwezen.



Staafdiagram met de verzoeken verdeeld over verschillende categorieën. Een verzoek kan in meerdere categorieën voorkomen. Met ingang van 2016 Q4 is de categorie Kinderombudsman opgenomen.

actualiteiten

In onderstaand dossier KIM 3495 wil een man gebruik maken van de regeling 'Van Hoog naar Laag'. De verhuismogelijkheid voor de man blijkt zeer beperkt omdat hij op grond van deze regeling alleen mag reageren op woningen 'binnen zijn buurt'. Binnen de buurt is er nauwelijks aanbod. Daar komt bij dat de definitie van 'buurt' onduidelijk was en in een ingewikkeld Excel bestand stond. De woningcorporaties en de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties onderkennen de gevolgen van deze beperking en ingewikkelde regelgeving. De gemeente is

voornemens om de regeling aan te passen en het zoekgebied te verruimen tot 'binnen het stadsdeel'.

afgehandelde dossiers

KIM 968

Een man is lichamelijk gehandicapt, heeft een hersenbloeding gehad en heeft psychische problematiek. Omdat hij thuisloos is en medische problemen heeft vraagt hij urgentie aan. Op 1 december 2015 wordt hem door Dienst Wonen urgentie toegekend. Hij is voorrangskandidaat voor een gelijkvloerse benedenwoning of een woning met lift. In de verklaring staat de maximale netto huur genoemd, maar niet het maximale aantal kamers van woningen waarop hij mag reageren. De man heeft een zoon van negen. Hij heeft co-ouderschap met zijn moeder, die buiten de stad woont. Elke twee weken komt hij een weekend naar Amsterdam. De man en zijn zoon mogen dan gebruikmaken van het huis van een vriendin. Zoon is van plan om bij zijn vader te gaan wonen zodra hij 12 jaar is. De man zegt om deze redenen op driekamer appartementen te reageren. Het lukt hem echter niet om een woning te bemachtigen. Steunpunt Wonen legt hem uit dat hij alleen in aanmerking komt voor een tweekamer appartement. Steunpunt Wonen en maatschappelijk werk nemen contact op met Wonen om te bezien of een uitzondering mogelijk is. Dat blijkt niet te kunnen. De urgentieverklaring van de man loopt af maar hij heeft nog geen woning kunnen vinden, de communicatiestoornis met betrekking tot de grootte van de woning zou daaraan ten grondslag liggen. Wonen stelt aanvankelijk dat de man niet voldoende gereageerd heeft. De ombudsman vertelt Wonen dat de man een hersenbloeding heeft gehad en daardoor erg vergeetachtig is. Een vriendin en maatschappelijk werkster moeten hem telkens uitleggen hoe hij moet reageren. Door zijn hersenbloeding vergeet hij dat steeds. Dit heeft ook een rol gespeeld bij zijn onbegrip in het verhaal over de grootte van de woning. Hij heeft daarnaast psychische problemen en slikt daarvoor medicatie. Wonen besluit uiteindelijk toch de urgentieverklaring te verlengen. Daarnaast zijn er problemen met betrekking tot zijn inschrijving. Hij heeft een briefadres aangevraagd op het adres van een vriendin, maar woont hier niet. Tot zijn grote schrik staat hij hier echter wel ingeschreven. Zijn vriendin moet nu grote bedragen aan toeslagen terugbetalen. De ombudsman raadt de vriendin aan direct bezwaar aan te tekenen tegen de terugvordering. De ombudsman legt het verhaal voor aan Basisinformatie maar die zien op basis van het aangiftedossier geen aanleiding om de inschrijving terug te draaien. De Rijksbelastingdienst verklaart het bezwaarschrift echter wel gegrond, De terugvordering wordt vernietigd.

KIM 2360

Een echtpaar wendt zich tot ombudsman omdat hen niet duidelijk is waarom zij i.t.t. de burens niet in aanmerking komen voor dubbele beglazing aan de achterzijde van hun woning o.g.v. de regeling Subsidie Geluidsanering Verkeerslawaaier Marnixstraat. De ombudsman gaat ter plekke kijken en vraagt de gemeente de beslissing nader uit te leggen en deze vraag te beantwoorden. De gemeente deelt per brief mee, dat één en ander komt omdat de burens aantoonbaar last hebben van verkeersoverlast van de Marnixstraat via het steegje aan de achterzijde en dat geldt niet voor het echtpaar. De gemeente constateert dat er wel geluidsoverlast is door (omleiding) van het uitgaansverkeer van het Leidseplein en heeft dit bij de projectgroep Leidseplein van Stadsdeel Centrum neergelegd. De ombudsman vindt het antwoord van de gemeente voldoende gemotiveerd en sluit het dossier.

KIM 2574

Een vrouw woont alleen in een 5-kamerwoning. De huur bedraagt € 642,- bruto per maand. Haar inkomen bedraagt € 1.363,- per maand. Met ingang van 1 januari 2016 komt zij niet meer in aanmerking voor huurtoeslag omdat haar inkomen daarvoor te hoog is. Zij wil graag naar een goedkopere woning verhuizen maar mag gezien haar 'hoge' inkomen alleen reageren op woningen met een huur vanaf € 586,-. Gezien het voorrangbeleid ten aanzien van mensen met een laag inkomen komt de vrouw in aanmerking voor woningen met een huur vanaf € 629,-. Dan zit ze weliswaar in een kleinere woning maar betaalt bijna even veel als voor haar huidige woning. Door de gewijzigde wetgeving zitten woningzoekenden zoals deze vrouw, klem en kunnen geen woning vinden met een huur die bij hun inkomen past. De ombudsman ziet geen aanleiding onderzoek te doen naar de betrokken gemeentelijke organisaties. De gemeentelijke instanties en woningcorporaties kunnen niet om de landelijk regelgeving heen. De oplossing voor dit probleem moet uit 'Den Haag' komen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 2807

Een vrouw met drie kinderen is in 2011 gescheiden van hun vader. De man zet haar en haar drie kinderen na een half jaar de deur uit. Sindsdien verblijven de vrouw en de kinderen op verschillende adressen. De vrouw slaapt bij vrienden en de kinderen verblijven bij haar moeder verderop. De vrouw is haar baan kwijt, zit in een depressie en heeft lichamelijke klachten. Samen Doen en andere instanties zijn bij het gezin betrokken geweest, maar kunnen nu niks meer voor haar doen. De vrouw kon zich niet inschrijven op het adres en kon daardoor de relatiebreuk lange tijd niet aantonen. Wonen zei haar destijds dat het indienen van een urgentieaanvraag om deze reden niet zinvol zou zijn. De vrouw regelt in 2016 toch een briefadres, zodat ze zolang op het adres kan slapen. De vrouw heeft in september 2016 alsnog urgentie aangevraagd. Wonen wijst dit af omdat ze meer dan 9,5 jaar ingeschreven staat bij Woningnet. Daarnaast zou ze niet voldoende haar best doen om een woning te vinden. Hier baseert Wonen zich op een incident waarbij moeder 18e werd en de woning alleen kon bezichtigen op haar eerste stagedag. Dat heeft ze vervolgens doorgegeven aan Wonen. De vrouw gaat tijdig in bezwaar tegen de afwijzing. Telefonisch wordt haar door Wonen te kennen gegeven dat ze weinig kans maakt, gezien haar inschrijfduur. Het bezwaar wordt inderdaad ongegrond verklaard op basis van bovenstaande punten. De ombudsman stelt dat het gezien haar problemen niet zo gek is dat de vrouw heeft gekozen voor haar stage, ook aangezien ze relatief laag geëindigd is. Daarnaast stelt hij dat de inschrijfduur voor gezinswoningen langer is dan 9,5 jaar. Tot slot bevreedt het hem dat de vrouw eerder wel een aanvraag had kunnen doen, maar dat dit haar werd afgeraden vanwege haar inschrijving. Had ze haar relatiebreuk niet op een andere manier kunnen aantonen? Wonen brengt hier tegenin dat de vrouw te weinig gereageerd heeft op Woningnet. Wellicht had ze gewoon een woning kunnen krijgen. Wonen stelt ook dat de Woning uiteindelijk is geaccepteerd door iemand die laag op de lijst stond. De kans was dus wel degelijk aanwezig dat ze de woning zou krijgen. Wonen begrijpt het probleem ten aanzien van het aantonen van de verbroken relatie. Dit zal worden meegenomen bij het opstellen van nieuwe beleidsregels in de toekomst. Wonen blijft ten aanzien van deze zaak echter bij haar beslissing. De ombudsman raadt haar aan naar het Woningnetsprekuur van Woon! te gaan. Daar kan ze geholpen worden met strategisch reageren.

KIM 3160

Een vrouw met drie jonge kinderen heeft geen eigen woning. Vanwege de gezondheidsproblemen van haar jongste dochter heeft de gemeente Amsterdam haar een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning verstrekt. Als ze na de zoekperiode eind april 2016 geen geschikte woning heeft kunnen vinden, verlengt Wonen de verklaring stilzwijgend.

Eind juli 2016 is ze eerste kandidaat voor een woning die groot genoeg is en ook nog eens dicht bij haar netwerk in Amsterdam Noord. De woning gaat echter naar een ander omdat de vrouw niet over een geldige urgentieverklaring zou beschikken. Wonen biedt haar excuses aan voor het misverstand en doet haar een nieuw woningaanbod. De vrouw wijst dit aanbod af omdat de woning naast het spoor ligt, wat slecht is voor de gezondheid van haar jongste dochter. Wonen trekt daarop haar urgentieverklaring in. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de urgentieverklaring niet was verstrekt vanwege de medische situatie van de jongste dochter, want daar was volgens de jeugdarts geen grond voor. Het was verstrekt vanwege een (oude) regeling voor schoolgaande kinderen. Dat maakt ook dat er de gemeente bij het aanbieden van een woning in het geheel geen rekening heeft gehouden met eventuele medische bezwaren tegen een woning. De gemeente biedt moeder aan te onderzoeken of de geweigerde woning inderdaad niet geschikt was vanwege de gezondheid van de jongste dochter. De ombudsman verwacht niet meer van de gemeente dan dit. Wel laat deze zaak zien dat het ook bij een toekenning van een urgentieverklaring van belang uit te leggen waarom, om de kans op misverstanden te voorkomen.

KIM 3208

Een jonge vrouw belt in paniek naar de ombudsman. Ze heeft binnenkort geen woning meer. Ze woont al jaren anti-kraak, maar moet binnenkort haar huis uit. De ombudsman inventariseert al haar mogelijkheden en belt haar de volgende dag terug, maar dan blijkt dat de jonge vrouw via de gemeente zelf al iets heeft geregeld en ze trekt haar verzoek in. De ombudsman sluit de zaak.

KIM 3284

Een Amsterdammer ondervindt geluidsoverlast van een bovenbuurman die een woning in de vrije sector heeft gehuurd maar zich niet op dit adres heeft ingeschreven. De man heeft dit al bij diverse gemeentelijke instanties gemeld maar zonder resultaat. De ombudsman vraagt aan Wonen wat er met de melding van de man is gebeurd. Kort daarna meldt Wonen dat de Zoeklichtmelding wel door de gemeente is opgepakt maar dat de melder hier nog geen terugkoppeling van heeft gekregen. Dat zal alsnog gebeuren. Korte tijd later laat de man weten dat hij tevreden is met de manier waarop de gemeente de zaak heeft opgepakt. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3417

Een vrouw benadert de kinderombudsman omdat in april haar huurcontract van haar huidige woning afloopt. De vrouw heeft hulp van onder andere Samen Doen, maar vraagt ook de kinderombudsman om hulp. De kinderombudsman begrijpt uit het verhaal dan de vrouw dat ze in goede handen is qua hulpverlening en kan haar ook niet aan een huis helpen. Wel wil de kinderombudsman meedenken met de vrouw. Ze vraagt de vrouw om de contactgegevens van de hulpverlening. Na herhaaldelijk verzoek heeft de kinderombudsman in mei nog steeds niet gehoord. De kinderombudsman besluit tot nader bericht het dossier te sluiten.

KIM 3495

Een man van 73 wil om gezondheidsredenen verhuizen van de tweede verdieping naar een appartement op de begane grond of een appartement met lift. De gemeente wijst hem op de regeling 'van hoog naar laag' en op de mogelijkheid om een traplift aan te vragen. De aanvraag voor de traplift wordt afgewezen omdat in beginsel alleen trapliften voor één verdieping kunnen worden toegekend. Daar komt bij dat de maatvoering van de trap de aanleg van een traplift in de weg staat. Het leidt allemaal tot niets en de man komt verstrikt te zitten in de verschillende regelingen. Het lukt hem niet een geschikte woning te vinden ondanks het feit dat een inschrijfduur 34 jaar is. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De

ombudsman stelt een onderzoek in. Eerst blijkt dat de man niet goed in Woningnet geregistreerd staat waardoor de woningen voor de regeling 'van hoog naar laag' niet automatisch aan hem worden aangeboden. De man past dit aan. Vervolgens krijgt hij een woning bij hem in de buurt op basis van genoemde regeling aangeboden. Hij is eerste kandidaat maar de woning gaat toch aan zijn neus voorbij. De reden is dat de postcode van de woning niet in de lijst staat van woningen waar de man – op basis van deze regeling – mag reageren. De informatieverstrekking over deze lijst is niet transparant. Wonen zegt toe met Woningnet in overleg te treden op welke wijze – deze moeilijk leesbare lijst – beter gecommuniceerd kan worden. Nu de man goed in Woningnet geregistreerd staat en hij over een lange inschrijfduur beschikt, zal het de man waarschijnlijk op korte termijn lukken een passende woning te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3502

Een vrouw woont in een hooggelegen appartement zonder lift. Zij heeft rugproblemen en vraagt daarom woonurgentie aan met als doel een geschikte woning te bemachtigen. Deze wordt afgewezen, waarna zij zich tot de ombudsman wendt. Omdat de vrouw geen documenten kan overleggen dat haar verhaal ondersteunt, vraagt de ombudsman deze op bij de gemeente. Daaruit blijkt geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 3581

Nadat een man met zijn gezin bij zijn ouders is ingetrokken om voor zijn zieke vader te zorgen, wil zijn moeder dat ze weggaan na het overlijden van de vader. De man is zelf ook ernstig ziek. De afdeling Wonen wijst zijn verzoek om een urgentieverklaring voor een woning in de bezwaarfase af omdat een inwoonsituatie geen reden voor urgentie is en de woning passend is voor hem wat betreft grootte en voorzieningen. Dan legt de hulpverlener de zaak voor aan de Kinderombudsman. Aangezien de inwoonsituatie jarenlang wel goed ging en de woning passend is, kan hij volgen dat de gemeente nu geen grond ziet om vanwege een ogenschijnlijk familiegeschil de hardheidsclausule toe te passen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 3590

Een vrouw constateert dat etagewoningen bij haar in de buurt steeds vaker worden bewoond door groepjes studenten. Zij ondervindt (geluids)overlast van deze studenten die tot diep in de nacht op het balkon of op het dak feestjes houden. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman verwijst de vrouw naar het Meldpunt Zorg en Woonoverlast van de gemeente Amsterdam waar zij de overlast kan melden. <https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/contact/meldpunt-zorg/>. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3637

Een man staat al vele jaren bij Woningnet ingeschreven. Hij reageert op een woning en is eerste kandidaat. Tocht weigert de woningcorporatie hem de woning. De man kan zich daar niet in vinden en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid om tegen de weigering een bezwaarschrift in te dienen bij de gemeente Amsterdam. Voor advies en ondersteuning kan hij terecht bij het Wijksteunpunt in zijn stadsdeel. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3655

Een echtpaar met 4 kinderen woont op de tweede verdieping van een appartementencomplex zonder lift. Een van de kinderen is 8 jaar en gehandicapt. Hij kan moeilijk lopen. Zijn ouders kunnen hem bijna niet meer dragen. Zij hebben urgentie aangevraagd voor een andere geschikte woning. Het college kent hen in april 2016 voorrang toe bij woningtoewijzing voor een woning op de begane grond of met lift bereikbaar. De urgentie is geldig tot eind oktober 2016. Het lukt hen niet een geschikte woning te vinden. De gemeente verlengt de urgentie met 4 maanden maar ook in die periode lukt het hen niet om een passende woning te vinden. Het echtpaar roept de hulp van de ombudsman in. De ombudsman vraagt Wonen om een reactie. Wonen laat weten dat de familie vaak woningen heeft geweigerd op grootte en buurt. Het gezin wil niet naar Stadsdeel Zuidoost, waar het meeste aanbod van grote woningen is. De familie was ontevreden over de kwaliteit van het aanbod en gaf aan te gaan voor een mooie en grote woning. Zij wilden zelf woningkeuzes maken en waren teleurgesteld dat zij met de urgentieverklaring alleen konden reageren op woningen die zijn gelabeld met Voorrang voor voorrangskandidaten. Wonen is niet bereid de urgentieverklaring nogmaals te verlengen en wil ook geen eenmalig aanbod doen. De ombudsman laat het echtpaar weten de handelwijze van Wonen niet onbehoorlijk te vinden, mede gezien het feit dat Wonen de zoekperiode al heeft verlengd. De ombudsman ziet dan ook geen aanleiding om het onderzoek voort te zetten en sluit het dossier.

KIM 3691

Een vrouw is eigenaar van het appartement waar zij woont. Het appartement is gelegen aan een drukke weg. Zij wil geluidswerende dubbele beglazing gebruikmakend van een gemeentelijke subsidieregeling. Zij geeft een glasfirma opdracht de werkzaamheden uit te voeren. Dat gebeurt in 2008. In september 2010 inspecteert de gemeente het resultaat. Dan blijkt dat de beglazing niet voldoet aan de gemeentelijke eisen. Er moet nog een suskast worden geplaatst. Om de suskast aan te kunnen brengen dient er een steiger te komen. Dit gebeurt in 2014. De gemeente keert vervolgens een verlaagd subsidiebedrag uit. De vrouw is niet tevreden met nieuwe beglazing aangezien zij het verkeer op straat nog steeds kan horen. Een medewerker van de glasfirma stelt vast dat de oorzaak gelegen is in het ontbreken van een dubbele kierafdichting. Isolatieglas heeft onder die omstandigheid geen zin. De glasfirma stelt zich op het standpunt dat het bij het aanvaarden van de opdracht niet wist dat de opdracht tot het aanbrengen van de dubbele beglazing geschiedde in het kader van een subsidieproject met bijbehorende geluidsnormen. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor. Zij wil een onderzoek naar de rol van de gemeente. De ombudsman laat haar weten dat het te lang geleden is om daar onderzoek naar te doen. De ombudsman doet in de regel geen onderzoek naar aangelegenheden die zich langer dan een jaar geleden gemeente afspeelden. Het onderzoek zou zich richten op de communicatie tussen de vrouw en de gemeente in 2008. Dat is te lang geleden. De vrouw heeft ook de hulp van een advocaat ingeschakeld omdat de glasfirma een ondeugdelijk product heeft geleverd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3839

De woning van een vrouw wordt onder meer via Airbnb aangeboden en heeft 251 recensies. Toezichthouders van de gemeente gaan op 25 januari 2017 langs en constateren dat de woning onrechtmatig wordt gebruikt als hotel. De vrouw dient een klacht in over de werkwijze van de toezichthouders, die volgens haar het huisbezoek zonder de juiste grondslag hebben afgelegd en zich niet zouden hebben gelegitimeerd. Ook zouden er fouten staan in het rapport van bevindingen van de toezichthouders. De gemeente behandelt de klacht. Volgens de gemeente hebben de toezichthouders zich wel degelijk gelegitimeerd, maar wilden zij dat niet voor een tweede keer doen toen de vrouw liet weten hiervan een foto te willen maken. De gemeente gaat er verder niet van uit dat het onder ambtseed

opgemaakte rapport onjuistheden bevat, maar verwijst de vrouw niettemin naar de bezwaarprocedure waar zij kan worden gehoord over de inhoud van het rapport. De gemeente legt intussen een bestuurlijke boete op en een last onder bestuursdwang met als doel het onrechtmatige hotelgebruik te staken. Daartegen dient de vrouw een bezwaarschrift in. Zij wendt zich vervolgens tot de ombudsman, omdat zij bij haar eerdere standpunt blijft en zich dus niet kan vinden in de afhandeling van de klacht. De ombudsman heeft deze zaak nog in onderzoek

KIM 3896

Een aantal airbnb-/vakantieverbuurhosts bezoeken het spreekuur van de ombudsman naar aanleiding van de besluitvorming over de aanpassing van de regelgeving en de invoering van een meldplicht. De hosts hebben een aantal vragen over de (praktische) uitvoerbaarheid hiervan. De ombudsman adviseert de hosts om dienaangaande het gesprek aan te gaan met de gemeente. De ombudsman laat de gemeente weten dit advies aan de hosts te hebben gegeven nu goede uitvoerbare regelgeving zowel voor de hosts als voor een effectieve handhaving van belang is. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3928

Een man zegt zich in de jaren 70 te hebben ingeschreven voor een woning en een woonwagendplaats in Amsterdam. Hij is thuisloos, staat niet ingeschreven in het GBA en wil nu een woning. Hij zegt geen inzicht in de wachtlijsten en zijn inschrijving te krijgen. Bij navraag bij de gemeente blijkt hij niet bekend bij de afdeling die over woonwagendbeheer gaat. Hij is wel bekend bij Wonen, maar staat niet meer ingeschreven in Woningnet, vanwege een betalingsachterstand. De man kan zijn inschrijving niet aantonen, en de ombudsman ziet geen teken van onbehoorlijk handelen van de gemeente. Wel behoeft de man begeleiding bij problemen op andere levensdomeinen. Daarom draagt de ombudsman hem warm over naar de afdeling bijzondere doelgroepen van WPI. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3983

Een vrouw bezoekt het spreekuur van de ombudsman omdat zij een brief heeft ontvangen van de gemeente dat er wijzigingen gaan plaatsvinden ten aanzien van haar hypotheek. Zij maakt sinds 2005 gebruik van een gemeentelijke regeling waardoor zij over een deel van haar hypotheek geen rente hoeft te betalen. Deze regeling is in het leven geroepen voor mensen met een laag inkomen. Eenmaal per drie jaar wordt hun inkomen getoetst en wordt vastgesteld of nog voldaan wordt aan de voorwaarden. Doordat haar inkomen volgens de gemeente is gestegen voldoet zij niet meer aan de voorwaarden. De brief die zij hierover ontvangen heeft is een vooraankondiging waartegen zij binnen twee weken in bezwaar kan. De vrouw is het niet eens met de vaststelling dat haar inkomen te hoog is geworden en vindt twee weken te kort om goed gemotiveerd haar zienswijze in te dienen. De ombudsman vraagt de gemeente om haar iets meer tijd te geven zodat zij financieel juridisch advies kan inwinnen. Kort na het verzoek van de ombudsman wordt kenbaar gemaakt dat bezwaarschrijfstermijn met twee weken wordt verlengd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4000

Een man legt het volgende aan de ombudsman voor. Zijn trappenhuis is door de gemeente zonder waarschuwing voor 3 maanden afgesloten omdat is vastgesteld dat er sprake is van een illegaal hotel dat niet aan de brandvoorschriften voldoet. Om de sleutels van zijn woning terug te krijgen moet de man onder meer de bedden uit zijn slaapkamer verwijderen. Zonder sleutels kan de man daar niet aan voldoen. De gemeente reageert niet op zijn e-mails. De man kan zich er niet in vinden dat de gemeente hem niet te woord wil staan. De ombudsman vraagt de man om de onderliggende stukken om te bezien of er aanleiding is om onderzoek te

doen. De man laat weten dat aan de opgelegde bestuursdwang een einde is gekomen. De man vreest nog wel voor een strafsancie. De ombudsman geeft de man in overweging om eerst de procedures af te wachten. Daarna kan de man de ombudsman vragen onderzoek te doen. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4008

Een moeder heeft een zoon van 4 jaar oud. De jongen heeft moeite met lopen en voor grote afstanden maakt zijn moeder gebruik van een kinderwagen. Ze wonen op de 3e verdieping en ook de trappen zijn voor de jongen bezwaarlijk. Hij moet dan worden gedragen. Vorig jaar heeft de gemeente een medische urgentie afgegeven voor een andere woning. Inmiddels is de urgentie verlopen en hebben zij nog steeds geen passende woning gevonden. Volgens de moeder houdt de gemeente onvoldoende rekening met het belang dat het gezin heeft om in Stadsdeel West te kunnen blijven wonen. In Stadsdeel West zit een instelling waar de jongen naar toe moet voor hulp. En het netwerk waar de familie afhankelijk van is woont ook in dat stadsdeel. Inmiddels is de urgentie verlopen maar de feitelijke medische situatie is nog steeds problematisch. De jongen wordt binnenkort geopereerd en zal dan tijdelijk rolstoelgebonden zijn. De moeder legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman ziet aanleiding om een onderzoek in te stellen. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4014

Een vrouw heeft lichamelijke klachten waardoor ze heel moeilijk de trappen naar haar woning op drie hoog op kan. Ze heeft twee kleine kinderen, die ze niet zelf naar boven en beneden kan dragen. Ze vraagt de gemeente om een indicatie voor een woning zonder traptreden, maar de afdeling Wonen wijst haar aanvraag af. De Kinderombudsman wijst haar op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen opdat de gemeente de aanvraag opnieuw kan beoordelen. Indien ze niet tevreden is met de behandeling van haar bezwaarschrift, kan ze in beroep bij de rechter of de Kinderombudsman weer benaderen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

KIM 4017

Een Ghanese vrouw die 10 jaar in Nederland is, woont met haar twee dochters bij iemand in op één kamertje. De dochters zijn 14 en 19. Het gezin heeft een urgentie aangevraagd voor een andere woning, want de situatie is niet houdbaar met drie personen op één kamer. De aanvraag is afgewezen met als reden dat de vrouw al ergens woont dus niet dakloos is. Daarna heeft de advocaat te lang gewacht met het indienen van bezwaar. Een nieuwe aanvraag is niet mogelijk omdat de oudste dochter een tijd in Weesp stond ingeschreven. De Kinderombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4049

Een ambulant begeleider van Spirit belt de Kinderombudsman omdat een van haar cliënten een woning uit moet waar hij graag in zou willen blijven. Het is in zijn belang is om in deze woning te blijven. De jongen is met gedragsproblematiek in een woning van HVO Querido geplaatst via het concept 'Housing First'. HVO zou tegen de begeleider en de jongen hebben gezegd dat de woning op zijn naam zou komen nadat hij zijn traject had afgerond. Dit blijkt nu anders te zijn, omdat de gemeente dit niet wil. De Kinderombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4063

Een man stuurt een kopie van de mail aan de afdeling Wonen aan de ombudsman. Hij beschrijft hoe hij in 2010 in de problemen is geraakt toen hij als gevolg van de economische crisis zijn baan verloor. Uiteindelijk zag hij zich genoodzaakt zijn huis -buiten Amsterdam- met

groot verlies te verkopen. Hij vond een andere baan maar belandde door de financiële problemen in een WSNP traject. Nu dreigt hij ook dakloos te raken. Huren in de vrije sector of van particulieren is te duur voor hem. Hij staat ingeschreven voor een sociale huurwoning en dingt ook mee naar een lotingwoning, maar de kans dat hij die zonder een urgentieverklaring krijgt is zeer klein. Hij vraagt aan de afdeling Wonen of hij grond van zijn WSNP-traject aanspraak kan maken op een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning. Hij is ook bang om opnieuw zijn baan te verliezen als hij dakloos raakt. De ombudsman kan tot zijn spijt weinig voor de man betekenen. Er is immers een groot tekort aan sociale huurwoningen in Amsterdam. Hij heeft de juiste stappen ondernomen door zich in te schrijven. De ombudsman adviseert de man om een kamer te zoeken bij een particuliere verhuurder of buiten Amsterdam op zoek te gaan naar een woning.

KIM 4073

Een vrouw wordt ontruimd uit haar woning. Het betreft een 2-kamer woning en ze wordt ontruimd wegens het vermoeden van onderhuur en omdat zij hier nooit op dit adres daadwerkelijk gewoond zou hebben. De vrouw heeft twee kinderen die bij haar wonen. Aangezien de woning te klein is, wilde vrouw al een andere woning zoeken. Door ontruiming krijgt zij geen verhuurdersverklaring en zal zij geen andere woning vinden. De GGD verwijst de vrouw naar de Kinderombudsman. De Kinderombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4074

Een man woont in de Pijp op 3-hoog. Na amputatie van zijn rechterbeen is hij geheel rolstoelafhankelijk geworden. Na revalidatie is hij in oktober 2016 naar zijn woning teruggekeerd. Hij heeft een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning maar deze zijn er nauwelijks. Zijn 40 jaar woonduur telt niet mee bij deze woningen, de indicatiedatum is leidend. De man kan geen passende woning vinden. Op basis van zijn inkomen komt hij alleen in aanmerking voor woningen met een huur van maximaal € 592,55. In 2017 zijn er geen rolstoelwoningen met een huur beneden dat bedrag aangeboden. De man legt het probleem aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 4119

Een man in Stadsdeel West woont naast een woning die aan toeristen wordt verhuurd. Hij ondervindt daar al jaren overlast van. Hij heeft dit via 14020 aan de gemeente gemeld en de afdeling Zoeklicht is op de hoogte. Van de afdeling Zoeklicht verneemt hij dat de verhuur aan alle eisen voldoet maar de afdeling Handhaving laat weten dat er diverse onderzoeken naar dit adres lopen. Gezien deze tegenstrijdige informatie legt de man de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij Wonen naar de stand van zaken. Wonen laat weten bekend te zijn met de meldingen van de man en dat er meerdere keren contact met hem is geweest. Wonen geeft verder aan dat er nader onderzoek zal worden ingesteld naar de mogelijke illegale situatie. De man zal van de bevindingen op de hoogte worden gesteld. Gezien deze stand van zaken ziet de ombudsman geen aanleiding nader onderzoek in te stellen en sluit het dossier.