

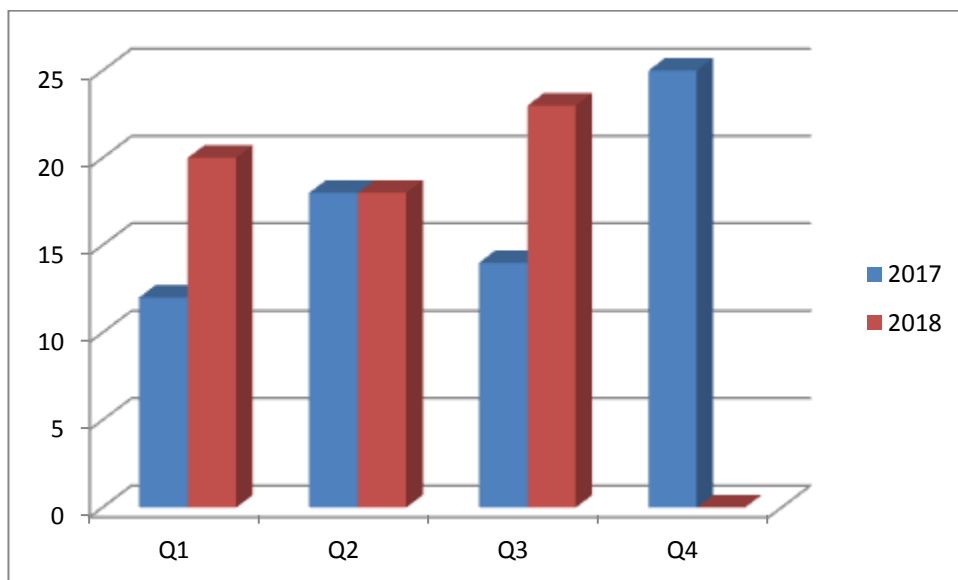
### Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 3 2018 Wonen

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.

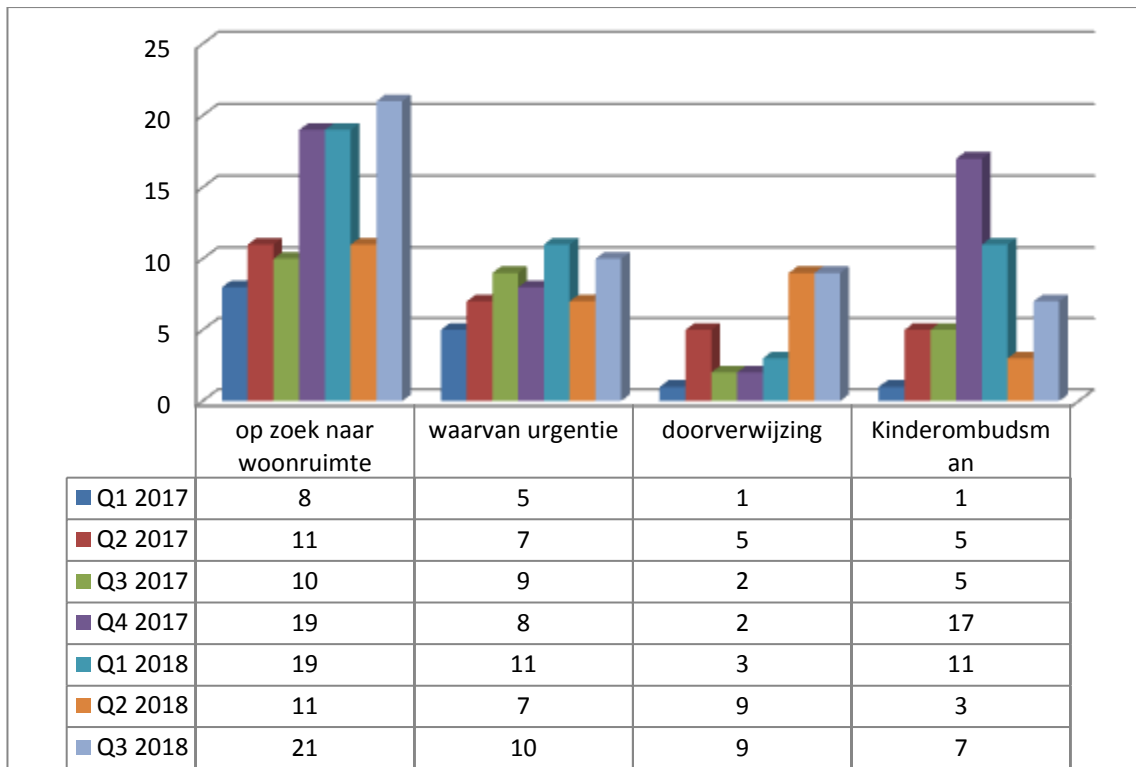
#### Cijferoverzicht en analyse

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2018 heeft de Ombudsman 23 verzoeken tot onderzoek ontvangen. In Q4 2017 en Q1 en Q4 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 – 21 van de 23 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 10 daarvan over urgentie. In 7 dossiers was de Kinderombudsman betrokken. In 9 zaken heeft de Ombudsman verzoekers doorverwezen naar hetzij de voorliggende klachtenprocedure of een andere instantie.



Aantal binnengekomen verzoeken in 2017 (t/m 2018 t/m Q3).



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

dossiers

#### KIM 4370

Een maatschappelijk werkster van een kinderziekenhuis vraagt hulp voor een kind van 8 en het gezin. Het gezin bestaat uit vijf personen woonachtig in een driekamerwoning. De woning is gelijkvloers, maar met een trap om binnen te komen. De jongen heeft een ontwikkelingsachterstand en is rolstoelafhankelijk. Hij moet de trap op worden gedragen, binnen kruipt hij een beetje. Hij slaapt in een groot bed. Hier past geen bed naast en daarom slaapt de rest van het gezin op 1 kamer, soms slaapt iemand in de woonkamer. Het gezin moet een andere woning, dit gaat niet langer. In 2014 is een aanvraag medische urgentie afgewezen vanwege inschrijfduur bij Woningnet van (toen) 10 jaar). In 2015 is de aanvraag verhuiskostenvergoeding afgewezen. In 2016 is Wijksteunpunt Wonen ingeschakeld, maar er kwam geen oplossing: de woningen zijn niet groot genoeg, te duur of niet geschikt. Aanvraag voor een traplift wordt afgewezen. Vanaf 2017 heeft het gezin een 'Rolstoelbeschikking verhuiskosten'. Het gezin reageert constant op woningen, maar er is niets geschikt. De afdeling Wonen vertelt dat er ruim 400 mensen in Amsterdam zijn met een rolstoelbeschikking verhuiskosten. In 2017 zijn er tot nu toe 22 rolstoelwoningen vrij gekomen. Het merendeel waren 2- en 3-kamer rolstoelwoningen. Ook vanuit Wonen wordt dit als zeer schrijnend ervaren. De verhuiskostenvergoeding is in heel Nederland geldig, maar veel steden geven eigen bewoners voorrang. De Kinderombudsman denkt mee met de betrokken professionals, maar tot op heden is er nog geen oplossing gevonden voor het gezin.

#### KIM 5067

In 2016 komt een vrouw met haar dochter naar Amsterdam. Zij is geboren in het buitenland en gaat daar vaak voor langere periodes naar terug. Zij heeft daardoor nooit regiobinding opgebouwd in Amsterdam. Moeder en dochter verblijven bij een kennis in Amsterdam. De woonsituatie is niet wenselijk. Daarnaast moeten zij weg uit de woning omdat de kennis binnenkort wordt opgenomen in een kliniek. De vrouw probeert met ondersteuning een

woning te vinden maar dit lukt niet. De Kinderombudsman komt vaker zaken tegen van gezinnen die bij terugkomst uit het buitenland geen woning kunnen vinden. Zij pleit voor een betere ondersteuning van gezinnen naar woningen buiten Amsterdam. De Kinderombudsman organiseert een casusoverleg met de gemeente en !WOON om de opties voor uitstroom van dit gezin te verkennen. Uit dit overleg blijkt dat er meerdere problemen spelen en het gezin gescreend kan worden voor maatschappelijke opvang. De vrouw komt echter herhaaldelijk niet naar de GGD-screening en is vervolgens onbereikbaar voor de hulpverleners en de Kinderombudsman. Haar dossier wordt daarom gesloten.

#### KIM 5171

Een vrouw is met vier (tiener) kinderen vanuit Curaçao naar Nederland gekomen. Ze woonden eerst een tijd in Den Haag en zijn begin 2016 naar Amsterdam gekomen. De belangrijkste reden hiervoor is dat de vrouw in Den Haag in aanraking is gekomen met justitie. In Amsterdam heeft ze familie en is ze weg van het milieu waardoor ze in de problemen kwam. In Amsterdam heeft ze sinds 2016 een postadres en een daklozenuitkering. Het gezin logeert op verschillende adressen bij familie. De GGD screent haar voor de Maatschappelijke opvang. Ze valt vanwege verminderde zelfredzaamheid onder de doelgroep van MO. Maar de vrouw wordt terugverwezen naar Den Haag, omdat ze in Amsterdam geen regiobinding heeft. Ze staat namelijk niet twee jaar ingeschreven in de Basisregistratie personen (brp). Bij het gezin is veel hulpverlening betrokken, waaronder Jeugdbescherming en Reclassering en het gezin heeft sociale contacten in Amsterdam. Ze heeft dus sociale- en zorgbinding met Amsterdam. Dit maakt Amsterdam de meest aangewezen gemeente om haar maatschappelijke ondersteuning te bieden, ook op het gebied van wonen. Het lukt de betrokken instanties niet om tot overeenstemming te komen over wie er verantwoordelijk is voor opvang en woonruimte. De Ombudsman vraagt betrokkenen bij elkaar te komen om te bespreken waar de knelpunten liggen. Uit het gesprek blijkt dat de noodzaak voor een goede en rustige woonplek voor het gezin steeds groter wordt. De zorgen van jeugdbescherming over het gezin en het gedrag van de kinderen groeien. Het probleem is dat gemeentes te veel vasthouden aan de administratieve regiobinding, dus twee jaar inschrijving in brp. Hierdoor verliezen gezinnen als ze een gemeente verlaten hun regiobinding en zweven ze zo tussen gemeentes. De hoofdvraag bij regiobinding moet echter zijn waar een gezin de beste kans heeft om een bestaan op te bouwen op basis van sociaal en economische binding. Bij de Ombudsman aan tafel komt het ook niet direct tot een oplossing. Daarna heeft het team Multiprobleem gezinnen (nogmaals) een aanvraag voor een zogenaamde mpg-woning gedaan met nog meer redenen omkleed bij de afdeling Wonen, ondersteund door de Kinderombudsman. Dat is toen goedgekeurd. Het woningtekort voor gezinnen is nijpend in de stad, wat maakt dat de gemeente de regels voor voorrang en met name regiobinding strikt volgen. De Ombudsman kan in deze omstandigheden niets voor het gezin betekenen en sluit het dossier.

#### KIM 5224

Een vrouw komt bij de Kinderombudsman vanwege een woonprobleem en schulden. Ze heeft een dochtertje en zit momenteel in de noodopvang. Een tijd terug is de uitkering stopgezet en teruggevorderd en heeft zij een boete gekregen. Hierdoor heeft ze schulden. De gemeente heeft hierin geen fouten gemaakt, maar de Kinderombudsman vraagt zich af of er wellicht toch een regeling te treffen is. De vrouw gaat in beroep tegen de vordering en over een aantal maanden staat deze zitting gepland. Daarnaast heeft de vrouw een periode geen adres gehad in Amsterdam en maakt zij geen kans op een woning. De Kinderombudsman adviseert daarom om naar woningen buiten Amsterdam te zoeken. De woonsituatie lijkt lang uitzichtloos, maar uiteindelijk besluit GGD toch om een uitstroomtraject in te zetten omdat het niet goed gaat met het gezin. De vrouw is zeer gespannen door alles wat gaande is. Binnenkort krijgt het gezin een zelfstandige woning, met begeleiding, en kunnen zij aan hun nieuwe toekomst bouwen.

#### KIM 5239

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Deze buitenlandse moeder met een Nederlands kind werd dakloos in Amsterdam. Zij kon nergens terecht en had geen recht op middelen of opvang. Door het Chavez arrest kon de vrouw toch een beroep doen op middelen in Nederland, maar zij besluit uiteindelijk om met haar kind naar het buitenland te vertrekken. De Kinderombudsman sluit daarom haar dossier.

#### KIM 5240

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Dit gezin kon nergens terecht en verbleef daarom bij verschillende familieleden. Hierdoor ontstonden er verschillende problemen met het inkomen en de toeslagen. De inkomensproblematiek van het gezin wordt in behandeling genomen door de gemeente. Het woonprobleem is dan nog niet opgelost. Begin 2018 krijgt het gezin een beschikking voor maatschappelijke opvang. Tot die tijd verblijven zij in de noodopvang. Nu er zicht is op een oplossing voor het woonprobleem sluit de Kinderombudsman het dossier.

#### KIM 5241

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Dit gezin verloor hun woning door een huurachterstand. Moeder had een veel te laag inkomen en door het ontbreken van een verblijfsvergunning geen recht op bijstand. Het gezin belandt eerst in de noodopvang en verblijft daarna bij oma zonder zicht op een oplossing. De gemeente neemt de inkomensproblematiek van het gezin in behandeling. Begin 2018 wordt vervolgens urgentie voor een woning toegekend en heeft het gezin zicht op een eigen woning. Vanuit hier kunnen moeder en dochter verder hun toekomst opbouwen.

#### KIM 5245

Een moeder met zoon woont met haar buitenlandse vriend in Amsterdam en heeft een verblijfstatus op basis van haar verblijf bij een Unieburger. Er speelt huiselijk geweld en moeder vlucht met haar zoon naar een huis van de Blijf Groep. Door haar verblijfstatus zou moeder ook geen uitkering kunnen ontvangen. Uiteindelijk belandt moeder met zoon in de noodopvang zonder zicht op uitstroom. Haar urgentievraag wordt afgewezen. Moeder heeft geen regiobinding en bouwt deze ook niet op tijdens haar verblijf in de opvang. De Kinderombudsman legt deze zaak voor aan de gemeente, net als een aantal Chavez-zaken waarbij ook regiobinding een belemmering vormt voor een woonoplossing. De gemeente stelt voor om voor dit gezin naar woonopties buiten Amsterdam te kijken, maar er ontstaat discussie of dit de meest geëigende optie is voor de kinderen die een behandeling volgen in Amsterdam. Het woonprobleem lost zichzelf uiteindelijk op wanneer moeder met haar zoon gaat samenwonen bij haar vriend. De Kinderombudsman sluit daarom haar dossier.

#### KIM 5246

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Dit gezin is eerder de noodopvang uitgezet. Later belanden moeder en kinderen in een Blijf Groep huis in verband met het agressieve gedrag van vader met de Nederlandse nationaliteit. Eerst is er onduidelijkheid over de uitstroombmogelijkheden van moeder en kinderen. Begin 2018 wordt duidelijk dat het gezin een uitstroomtraject krijgt via de Blijf Groep. Er is een urgentie aangevraagd en deze lijkt te gaan lukken. Er is uitzicht is op een oplossing voor moeder en kinderen en de Kinderombudsman sluit het dossier.

#### KIM 5247

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Moeder en kind verbleven al een tijd in de opvang. De uitkering werd geregeld maar zij hadden geen zicht op een woning. Begin 2018 krijgt dit gezin toch een urgentie voor een woning en kunnen zij starten aan een nieuwe toekomst.

#### KIM 5551

Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Samen DOEN vragen diverse instanties, waaronder de Kinderombudsman, om mee te denken over een schrijnende zaak. Het betreft vooral een huisvestingsprobleem waarbij de hulpverlening tegen de bureaucratie van de gemeente en de woningcorporatie aanloopt. Het MPG-team van de afdeling Zorg neemt de casus samen met Jeugdbescherming op.

#### KIM 5686

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Moeder en kind verbleven al een aantal jaar in de noodopvang. In de zomer van 2017 ontving moeder haar verblijfsrecht maar er was geen perspectief op uitstroom. Begin 2018 wordt de urgentie toegekend en moeder en kind ontvangen een eenmalig aanbod voor een woning. De Kinderombudsman sluit daarom het dossier.

#### KIM 5687

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering en woonruimte. Een gezin bestaande uit moeder en twee Nederlandse kinderen verblijven sinds eind 2016 in de noodopvang. De lopende behandeling van het gezin werd in verband met verblijf in de noodopvang tijdelijk stopgezet, totdat er weer een stabiele woonomgeving zou zijn. Na het krijgen van een verblijfstitel komen het gezin op de wachtlijst voor een uitstroomwoning en worden uiteindelijk medio 2018 bemiddeld voor een woning. Vanuit de rust van een eigen woning kan het gezin hun behandeling hervatten en toekomst verder opbouwen.

#### KIM 5688

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering, toeleiding naar werk en woonruimte. Dit gezin verbleef al jaren in de noodopvang, zonder zicht op een oplossing. In het voorjaar van 2018 kregen zij via een urgentieverklaring alsnog een eigen woning. Daarmee hebben ze nu een basis om hun leven verder op te bouwen.

#### KIM 5689

Naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof uit mei 2017 komen een aantal illegale ouders van Nederlandse kinderen alsnog in aanmerking voor een verblijfstitel. De Kinderombudsman heeft er bij de gemeente op aangedrongen deze gezinnen voortvarend verder te helpen met uitkering en woonruimte. Een moeder met drie kinderen, waarvan twee met de Nederlandse nationaliteit, verblijft sinds eind 2015 in de noodopvang en heeft daarvoor steeds bij anderen in huis ingewoond of een kamer gehuurd. Na het krijgen van haar verblijfsrecht op grond van Chavez Vilchez is de uitkering van moeder is gaan lopen. Haar urgentie aanvraag wordt tevens goedgekeurd waarna zij een eenmalig aanbod voor een woning krijgt.

#### KIM 5746

Een man wil in het kader van gezinshereniging zijn gezin uit Spanje naar Nederland halen en is daarvoor op zoek naar een grotere woning. Het gezin bestaat uit vijf kinderen waarvan twee meerderjarig. Op grond van zijn inschrijfduur op Woningnet wordt de man regelmatig eerste kandidaat voor een sociale huurwoning in de regio Amsterdam. De woningcorporaties willen weigeren hem een huurcontract voor de grote woningen. Dit komt omdat hij nu alleen met zijn oudste zoon in Nederland is. De man heeft samen met zijn zoon een tijd in de opvang gewoond. De man wil zijn gezin pas naar Nederland laten komen wanneer hij een passende woning voor zijn gezin heeft. De Ombudsman vraagt de gemeente Amsterdam afdeling Wonen om een voorstel te doen. In dit voorstel zegt de gemeente Amsterdam garant te staan voor de huisvestingsvergunning voor de man na de toewijzing van een grotere woning. De gemeente vraagt Woningnet om deze toezegging te accepteren en de man niet uit de selectie voor de toewijzing van een grotere woning te halen. Nu alsnog aan de grieven van de man is tegemoet gekomen, sluit de Ombudsman het dossier.

#### KIM 5766

Een gezin woont via legale onderhuur in Amsterdam. De corporatie wil de onderhuur niet verlengen (waarschijnlijk ivm renovatie/verkoop). Een van de kinderen gaat vanwege een handicap dagelijks voor zorg en onderwijs naar Heliomare in Heemskerk. Daar kan en moet het kind nog wel een aantal jaar blijven, de zorg die hij nodig heeft kan maar op enkele plekken in Nederland geboden worden. Het gezin vraagt urgentie in Amsterdam aan, maar ontvangt de boodschap dat het besluit hierover minimaal drie maanden zal duren. Dat is een probleem, aangezien het gezin niet in de noodopvang kan vanwege de handicap van het kind. Urgentie in een gemeente buiten Amsterdam is ook niet mogelijk omdat het gezin daar geen regiobinding heeft. De Kinderombudsman verzoekt de gemeente daarom om een versnelde afhandeling van de urgentieaanvraag. Daarbij wordt er op gewezen dat de beoordeling van de medische situatie van de zoon niet vertragend hoeft te werken, alle informatie is immers bij Heliomare bekend en mag ook gedeeld worden ten behoeve van de urgentieaanvraag. Toch wordt de urgentieaanvraag niet versneld behandeld en uiteindelijk moet het gezin de woning verlaten.

Omdat noodopvang niet mogelijk is vanwege de handicap, worden de kinderen bij familie in het buitenland opgevangen. School en de zorg worden zo goed en zo kwaad als het gaat via Skype geboden. Vier maanden na de aanvraag kent de gemeente de urgentie toe. De kans is groot dat het ook weer enkele maanden duurt voordat met die urgentie een woning is gevonden. De Kinderombudsman vindt het zorgelijk dat processen rondom urgentie en het vinden van een woning momenteel zo lang duren en kennelijk niet versneld kunnen worden. Ook niet als daar een goede reden voor is en dat duidelijk bij de aanvraag en later via het MPG-team wordt aangegeven. Er lijkt geen maatwerk mogelijk. Nu de urgentie is toegekend sluit de Ombudsman het dossier.

#### KIM 5998

Een hulpverlener vraagt advies aan de Kinderombudsman over een gezin met een jong kind dat binnenkort op straat komt te staan. Hun familielid en tevens hoofdhuurder van de woning waar zij verbleven is komen te overlijden. Het gezin moet van de woningbouwcorporatie de woning verlaten en kan nergens anders terecht. De Kinderombudsman denkt mee met de hulpverlener en adviseert een urgentieaanvraag in te dienen en tegelijkertijd om uitstel te vragen bij de woningbouwcorporatie. Daarnaast kan het gezin breder zoeken naar woningen buiten Amsterdam. Het gezin krijgt inderdaad uitstel maar zij vinden niet op tijd een geschikte woonoplossing. Het gezin trekt in bij een koppel waar zij een hoge huur betalen. Vanuit daar zoeken zij verder naar een woning. De Kinderombudsman kan verder niet iets betekenen voor het gezin. Zoals vele anderen ondervinden zij de lastige woningmarkt in Amsterdam. Het dossier wordt bij de Kinderombudsman gesloten.

#### KIM 6029

Sinds vorig jaar geldt er een meldplicht bij het verhuren van de eigen woning of woonboot aan toeristen. Dit is bedoeld om illegale verhuur tegen te gaan. Een woonbooteigenaar is het niet eens met de wijze waarop de gemeente deze meldplicht bekend maakt. Hij heeft enkele vragen over de tekst die op de gemeente website wordt gebruikt met betrekking tot dit onderwerp. Er is onduidelijkheid daar waar het gaat om de verhuur van een woonboot. Het beleid van de Ombudsman is klachten pas in behandeling te nemen nadat de organisatie waar de klacht betrekking op heeft van de klacht op de hoogte is en hierop heeft kunnen reageren. De Ombudsman biedt aan de klacht ter behandeling door te sturen naar de afdeling Wonen. De man maakt hier geen gebruik van. De Ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 6306

Een vrouw klaagt bij de Kinderombudsman over een afgewezen medische urgentie. De bezwaarprocedure loopt nog, dus de Kinderombudsman kan geen rol spelen. Haar inschrijftijd in Woningnet is pas 7 jaar. Daarmee is de kans op een sociale huurwoning via de reguliere weg niet groot. De Kinderombudsman ziet helaas veel voorbeelden van mensen die niet passend wonen en waarvan de doorstroom zeer moeilijk is, maar deze problematiek is zeer weerbarstig. Ze informeert de vrouw over eventuele andere mogelijkheden, zoeken buiten de regio is er daar een van. De Ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 6307

Een vrouw bezit een woning, en verhuurt af en toe een kamer via Airbnb. Zij wil graag voldoen aan de door de gemeente ingestelde meldplicht, maar heeft daar wat vragen over. De Ombudsman adviseert haar haar vragen eerst aan de gemeente voor te leggen.

#### KIM 6357

Een jonge alleenstaande vrouw met twee kinderen wendt zich tot de Kinderombudsman. Zij woont al 8 jaar in een studentenwoning en haar contract loopt begin 2019 af. Zij dreigt nu dakloos te worden. Een eerdere urgentieaanvraag werd mondeling afgewezen. Zij vraagt om hulp bij de Kinderombudsman. De Kinderombudsman kan niet voorkomen dat het gezin de studentenwoning moet verlaten, de tijdelijkheid van het contract was vanaf het begin bekend. De Kinderombudsman adviseert de vrouw om nogmaals een urgentieaanvraag in te dienen en om uitstel te vragen bij de woningbouwcorporatie. De vrouw heeft het recht om de urgentieaanvraag schriftelijk in te dienen, ook als deze mondeling wordt afgewezen. Daarnaast adviseert de Kinderombudsman om actiever te gaan reageren op woningen binnen en buiten Amsterdam. De Kinderombudsman stimuleert moeder om daarbij ondersteuning te vragen van maatschappelijk werk. De Kinderombudsman biedt aan om een warme overdracht naar de maatschappelijk werker te doen. Uiteindelijk blijkt moeder een doktersverklaring te hebben voor haar kinderen waarmee zij op medische gronden urgentie gaat aanvragen. Binnenkort staat hiervoor de intake gepland. De Kinderombudsman ziet voor nu geen rol meer voor zichzelf en sluit het dossier.

#### KIM 6359

Een hoogzwangere vrouw met twee jonge kinderen woont in bij een kennis. De kennis is recent getrouwd, maar is niet gaan samenwonen. De woningcorporatie vermoedt woonfraude en wil dat de kennis (= de hoofdhuurder) de huur opzegt. De zwangere vrouw en haar kinderen hebben dan geen huisvesting meer. Ze is geen formele medehuurder en heeft geen huurrechten opgebouwd. Behalve de dreigende dakloosheid spelen er andere zorgen, zo heeft de vrouw geen inkomen (vanwege de inwoonsituatie heeft ze geen recht op een uitkering en ze heeft geen baan). De vader van de kinderen is in beeld, maar samenwonen is geen optie. Aanleiding van het verzoek van de corporatie om de huur op te zeggen is (oa) het feit dat de vrouw de deur niet heeft open gedaan toen de corporatie een onaangekondigd adresonderzoek kwam doen. Ze voelde zich destijds geïntimideerd en de corporatiemedewerkers legitimeerden zich niet. Ze vraagt de Kinderombudsman om advies. De Kinderombudsman begrijpt dat het huisbezoek een onprettige ervaring was, maar de woningcorporatie staat in zijn recht met het oog op de onderhuur. Ze adviseert de vrouw om de corporatie om uitstel te vragen, in elk geval tot ruim na de bevalling. Hiermee gaat de corporatie akkoord, de vrouw mag nog zes maanden in de woning blijven. Nu is het zaak dat de vrouw zo snel mogelijk een zelfstandige woning en inkomen krijgt. Hiervoor geeft de Kinderombudsman de vrouw adviezen.

#### KIM 6399

Een man met een urgentie reageert via Woningnet als kandidaat nr 2 op een woning. Kandidaat nr 1 accepteert de woning en er moet nog een controle van gegevens plaatsvinden. Enkele weken later krijgt de man van Woningnet een voorlopige aanbieding omdat hij toch kandidaat nr 1 is geworden. Hij moest binnen 3 dagen de documenten bij Ymere inleveren. Hij levert de documenten dezelfde dag nog aan. Zijn Woningnet account wordt tijdelijk geblokkeerd voor verdere reacties en Ymere zou binnen 5 dagen laten weten of jij de woning mag huren. De volgende ochtend merkt hij dat de blokkade op woningnet is opgeheven, alsook de voorlopige aanbieden en hij is weer kandidaat nr 2. Hij doet navraag bij Woningnet en verneemt dat de woning opnieuw aan kandidaat nr 1 is aangeboden. Hij belt hier diverse keren naar Ymere, maar niemand kan hem te woord staan. Hij eist dat Ymere dit oplost en vraagt de Ombudsman om een onderzoek. Het beleid van de Ombudsman is verzoeken tot onderzoek pas in behandeling te nemen nadat een organisatie zelf kennis heeft genomen van een klacht en



daarop heeft kunnen reageren. De Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar de klachtencoördinator van de afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam.

*nieuwe dossiers*

#### **KIM 6526**

Een vrouw, wier moeder recentelijk is overleden, bezoekt het spreekuur van de Ombudsman. Alhoewel de vrouw lange tijd voor haar moeder heeft gezorgd en de administratie deed, heeft de afdeling Uitvaarten van de gemeente de begrafenis geregeld. Het uitvaartcentrum heeft 30 cakes in rekening zijn gebracht. De vrouw begrijpt dat niet omdat er maar 4 mensen bij de begrafenis aanwezig waren. Ook wil zij weten of er nog geld op de rekeningen van haar moeder staat. Zij heeft geen toegang tot de rekeningen. Zij legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

#### **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 vloeren te willen vervangen omdat er iemand door een van de planken is gezakt. Zodra dat het geval is, is het onveilig te noemen en heeft een huurder geen keuze meer. De vrouw moet de verhuurder toelaten en reparatie mogelijk maken. Dit is wat de verhuurder haar heeft laten weten, maar ook zegt hij 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 de andere woning niet tijdelijk is. 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 zich hiermee verder te bemoeien. Wel waarschuwt hij de vrouw nog voor de financiële consequenties als de verhuurder genoodzaakt wordt naar de rechter te gaan. De Ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6623**

Een schuldhulpverlener wendt zich tot de Kinderombudsman. Het gaat over een vrouw die met 3 kinderen en een kleinkind bij haar moeder inwoont. De woning is te klein voor alle gezinsleden en oma heeft een nieuwe vriend en wil met hem verhuizen. Verder staat de vrouw wegens schulden onder bewind. De William Schrikker Groep en het Leger des Heils zijn ook bij dit gezin betrokken. De vrouw zou graag voor urgentie in aanmerking komen maar dat is nog niet gelukt. De Kinderombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 6663**

Een dialyse patiënt van 59 woont met zijn vrouw, zijn moeder en zijn dochter 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 is ook een probleem voor deze nierpatiënt. 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. De Ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 6678**

Een alleenstaande vrouw met een jong kind neemt telefonisch contact op met de Kinderombudsman. Moeder en dochter wonen bij familie in, in een veel te kleine woning. Dat leidt tot een gespannen thuissituatie. Zij heeft geprobeerd urgentie aan te vragen maar kreeg te horen dat zij niet voldoet aan de criteria. De Kinderombudsman ziet geen mogelijkheid om de vrouw met haar woonsituatie te helpen. De Kinderombudsman adviseert haar om contact op te nemen met Stichting !WOON voor extra advies. Daarnaast adviseert de Kinderombudsman om actief te reageren via verschillende woonsites en breder te zoeken naar woningen buiten Amsterdam. De Kinderombudsman ziet verder geen rol weggelegd en sluit haar dossier.

#### **KIM 6689**

Een gezin met drie kleine kinderen woont in een zeer kleine tweekamerwoning. Ondanks de 14 jaar inschrijftijd op Woningnet lukt het hen niet om via Woningnet een andere woning te vinden. Woningruil heeft niets opgeleverd en de corporatie wil geen andere woning aanbieden. Omdat het gezin zelf 'gekozen' heeft om een gezin te stichten in de te kleine woning en vanwege de 14 jaar inschrijftijd maakt het gezin geen aanspraak op urgentie. Ze vragen de Kinderombudsman om advies. De Kinderombudsman vindt de situatie zeer schrijnend maar kan niets anders doen dan het gezin te adviseren (ver) buiten de regio op zoek te gaan naar een ruimere woning. Ze mailt het gezin een aantal websites met woningaanbod in andere provincies en vraagt de maatschappelijk werker van het gezin om deze optie ook met hen te bespreken en uit te zoeken. De Kinderombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6757**

Een vrouw belt naar de Ombudsman. Ze wil hulp met betrekking tot haar woonsituatie, maar het is niet duidelijk wat precies. Omdat de Ombudsman haar niet goed begrijpt, nodigt hij haar uit zodat zij haar vraag kan toelichten. Ze blijkt een WMO-indicatie te hebben. Hiermee kan ze op woningen reageren die niet voor iedereen openstaan. Tegelijkertijd meldt ze geen computer te hebben en dat maakt reageren moeilijk. Bovendien is er weinig woningaanbod in haar directe woonomgeving waar zij naartoe zou willen en dat bij haar inkomen past. Ze hoopt dat de Ombudsman kan bewerkstelligen dat zij snel een passende woning kan krijgen en vraagt in dit verband om bemiddeling. De Ombudsman laat mevrouw weten dit niet te doen, maar wel te willen kijken of iemand van een andere organisatie met haar samen het woningaanbod kan doornemen en reageren. Hoewel de vrouw hiermee niet tevreden is, vraagt de Ombudsman haar toch dit aanbod te overwegen omdat ze uitsluitend door te reageren via Woningnet, ooit kans maakt op een andere woning. De Ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6762**

Een sociaal raadsman van Doras vraagt de Kinderombudsman om bemiddeling. Hij begeleidt een Amsterdams gezin dat over enkele weken ontruimd wordt vanwege een huurachterstand. Het gezin heeft schulden en kan de huur van de woning niet langer opbrengen. Ook zitten ze al lange tijd zonder gas en elektra. De maximale duur voor toekenning van woonkostentoeslag is verstreken. Daarom hebben ze om een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning verzocht. Dit urgentieverzoek wordt afgewezen omdat de gemeente het risico te groot is dat

de huur van een volgende woning niet wordt betaald. De gemeente stelt de voorwaarde dat er op zijn minst gestart is met sanering van de problematische schulden. Daartoe geeft de gemeente twee mogelijkheden: de schulden moeten door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) gesaneerd worden of er moet een aanvraag WSNP (Wet Sanering Natuurlijke Personen) worden ingediend. Daarmee komt het gezin vast te zitten op een rotonde zonder afslagen. De GKA stelt namelijk als voorwaarde dat er voldoende aflossingscapaciteit moet zijn om tot schuldsanering over te gaan. Die afloscapaciteit is er niet, en is met de te hoge huur ook niet haalbaar. Voorwaarde voor toelating tot de WSNP is dat de financiële situatie voldoende stabiel is om de schulden af te lossen in drie jaar en dat er sprake is van een betaalbare huurwoning. Het gezin probeert alles om de financiële situatie stabiel te krijgen. Ze staan sinds kort onder beschermingsbewind, en ze proberen al lange tijd om een andere woning te krijgen. Echter zonder succes. Het gezin gaat in bezwaar tegen de afwijzing van urgentie. Maar er zal meer nodig zijn om de huisuitzetting te voorkomen. Uiteindelijk besluit WPI om de woonkostentoeslag toch nogmaals te verstrekken. Dit zal de huisuitzetting in elk geval uitstellen. In de tussentijd wordt geprobeerd om de financiële situatie te stabiliseren en dan alsnog een urgentie te verkrijgen, om zo een huisuitzetting en opvang in de noodopvang te voorkomen. De Ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 6848**

Een vrouw dient een klacht in bij Wonen. Zij heeft 2 kinderen die beiden in een studentenwoning wonen en die beiden een kind hebben. Het lukt hen niet om voor passende huisvesting in aanmerking te komen. Pas als je in de noodopvang terecht komt omdat je geen vangnet hebt, word je geholpen. De vrouw stelt vast dat er geen oplossing wordt geboden aan jongeren met kinderen. Wonen reageert op de klacht en geeft een toelichting op het woningtoewijzingsbeleid en regels omtrent urgentie. De vrouw kan zich in dit antwoord niet vinden en legt de zaak aan de Ombudsman voor. De Ombudsman heeft geen aanmerkingen op het informatieve antwoord van Wonen. De Ombudsman biedt de vrouw aan om te kijken welke mogelijkheden er zijn voor haar kinderen om voor passende woonruimte in aanmerking te komen. De vrouw maakt van dit laatste aanbod geen gebruik. Het ging haar om het algemene woningtoewijzingsbeleid voor jonge ouders met kinderen. Zij bedankt de Ombudsman. De Ombudsman 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 ze 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 6880**

Bij de Ombudsman komt een zaak binnen van een gezin waarvan 1 van de 4 kinderen van 12 jaar geen geboorteakte heeft. De moeder is thuis bevallen en heeft haar dochter nooit ergens aangemeld. Een verzoek voor geboorteakte heeft de gemeente afgewezen. In september is hierover er een rechtszitting gepland. Het gezin woont in 1 kamer. Door ontbreken van de geboorteakte loopt het huisvestingproces vast. De Ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 6882**

Een gezin krijgt geen urgentie omdat één kind niet aan de regiobindingsvereiste voldoet. Het beleid wordt met ingang van 1 januari 2019 aangepast. De advocaat van het gezin gaat in bezwaar. Nu zou regiobinding daar al op anticiperen doordat de regiobinding van ouders leidend is. Dit is in deze zaak niet gebeurd en behandelaar urgentie wist niet over beleidswijziging en deze inofficiële afspraak. De Kinderombudsman pakt de zaak op en is voornemens om de zaak met de GGD, de advocaat en eventueel Wonen. Deze zaak loopt nog.

**KIM 6883**

Een gezin is naarstig op zoek naar andere woonruimte. Hun advocaat zet in op urgentie als WMO uitstroom. Urgentie afgewezen omdat een WMO-indicatie was aangevraagd. En de WMO-indicatie afgewezen omdat gezin zelfredzaam is. De advocaat zet overall op in waardoor chaos ontstaat; de gemeente verstart doordat zij één voor één de juridische procedures moeten doorlopen. Dat GGD en Wonen een andere beoordeling geven van de zelfredzaamheid draagt niet bij. De Kinderombudsman is voornemens om de zaak met de GGD, de advocaat en eventueel Wonen en gezin zelf te bespreken. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 6901**

Een gezin met drie kinderen woont in een driekamer woning. De oudste heeft onder ander een stoornis in het Autistisch Spectrum. Vanwege de gedragsproblemen heeft het kind volgens de artsen meer rust en ruimte nodig in de woning. De gemeente heeft de aanvraag om een urgentieverklaring voor een andere woning een paar jaar geleden al afgewezen. De keuringsarts stelt dat het niet gaat om een schrijnend geval dat voorrang rechtvaardigt. De rechter heeft het beroep ongegrond verklaard. Dat maakt dat de Ombudsman niet bevoegd is in deze zaak. Los hiervan is het gezin met 16 jaar inschrijfduur op Woningnet inmiddels bijna aan de beurt voor een sociale huurwoning in Amsterdam. De Ombudsman sluit het dossier.

**KIM 6902**

Wonen verleent een vrouw urgentie. Haar gezondheid beperkt haar om trappen te lopen (o.a. astma). 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 de gezondheid van de vrouw naar voren te brengen. De vrouw vraagt de Ombudsman om bemiddeling. De vrouw laat de Ombudsman weten dat het toch gelukt is om een passende woonruimte via WoningNet te accepteren. De Ombudsman sluit het dossier.

**KIM 6915**

Een man moet 4 trappen op om zijn woning te bereiken. In december 2017 verstrekt Wonen een urgentieverklaring voor een gelijkvloerse 2-kamer woning, die zonder trappen bereikbaar is. De apparatuur die de man thuis heeft voor zijn medische behandeling en bijbehorende spullen, passen volgens de man onmogelijk in een 2-kamer woning. Het Sociaal Loket West die namens Wonen optreedt, weigert de voorwaarden voor de urgentie aan te passen naar een grotere woning en stelt dat de man op zoek moet gaan naar een 2-kamer woning. De man legt de zaak aan de Ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

**KIM 6938**

Een huisarts in Amsterdam wendt zich tot de Ombudsman met een klacht over het beperkte woningaanbod in Amsterdam. Zij heeft daarom 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 over het tekort aan starterswoningen. De man vindt dat Amsterdam socialer moet worden ten opzichte van alleenstaande starters. Deze klacht is doorgezet naar het Klachtenteam Wonen, die de klacht in behandeling neemt.

**KIM 6971**

Een gezin heeft sinds een klein jaar een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning (rowo), omdat hun kind van 4 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 rowo 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 van de gemeente Amsterdam heeft aan de verhuurder gevraagd of de eigen 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 (Multi probleem gezin aanpak) 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 staan per 1 oktober op straat. De man beschikt wel over een urgentieverklaring tot eind december 2018. Toch lukt het (nog) niet om een woning te vinden. Daar komt bij dat de man een operatie moet ondergaan waardoor hij lang geen trappen zal kunnen lopen. Hierover staat niets in de urgentieverklaring. De Ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

**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 (40 jaar) woont sinds 2012 weer bij zijn ouders thuis wegens scheiding, werkeloosheid 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 deze 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.

#### **KIM 7070**

Een man dient een klacht in over geluidsoverlast op een plein in Amsterdam. Deze klacht is per CC verstuurd naar de Ombudsman. De Ombudsman sluit dit dossier omdat de eerstelijnsklachtbehandeling nog niet doorlopen is.

#### **KIM 7090**

Een medisch maatschappelijk werkster vraagt namens haar team of de Kinderombudsman mee kan denken en misschien een bemiddelende rol kan spelen bij een schrijnende situatie. Een gezin heeft drie zoons (14, 11 en 6 jaar jaar) die allemaal lijden aan een progressieve spierziekte. De oudste is rolstoelgebonden en heeft een hoog-laagbed, douchestoel en tillift nodig. Voor de andere zoons geldt dat deels ook. In 2013 is vanuit de Wmo een rolstoelindicatie afgegeven om te verhuizen naar een geschikte rolstoelwoning (rowo). Tot op heden heeft het gezin nog geen geschikte woning gevonden. In 2015 is het gezin verhuisd naar een tijdelijke gelijkvloerse woning met lift. Inmiddels begint de situatie ook hier nijpend te worden, door de verslechterende medische situatie van de kinderen. De woning is te klein, de drie zoons slapen op 1 slaapkamer, waarin niet drie hoog-laagbedden passen. Ook zijn de draaicirkels en de badkamer te klein. Het AMC heeft meermaals contact gehad met Stadgenoot, de afdeling Wonen en Reade Adviesbureau. De zaak wordt aan de Ombudsman voorgelegd die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.