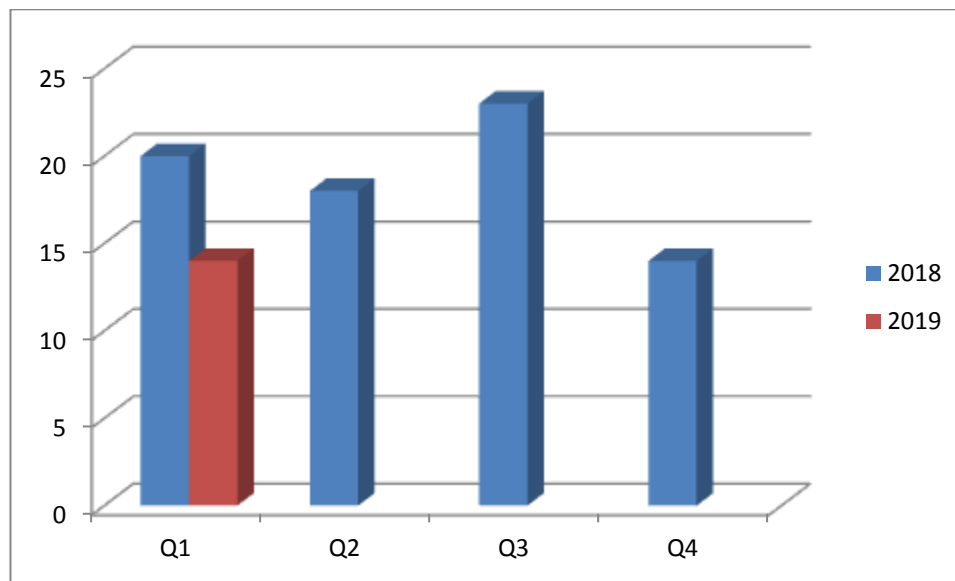


## Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 1 2019 Wonen

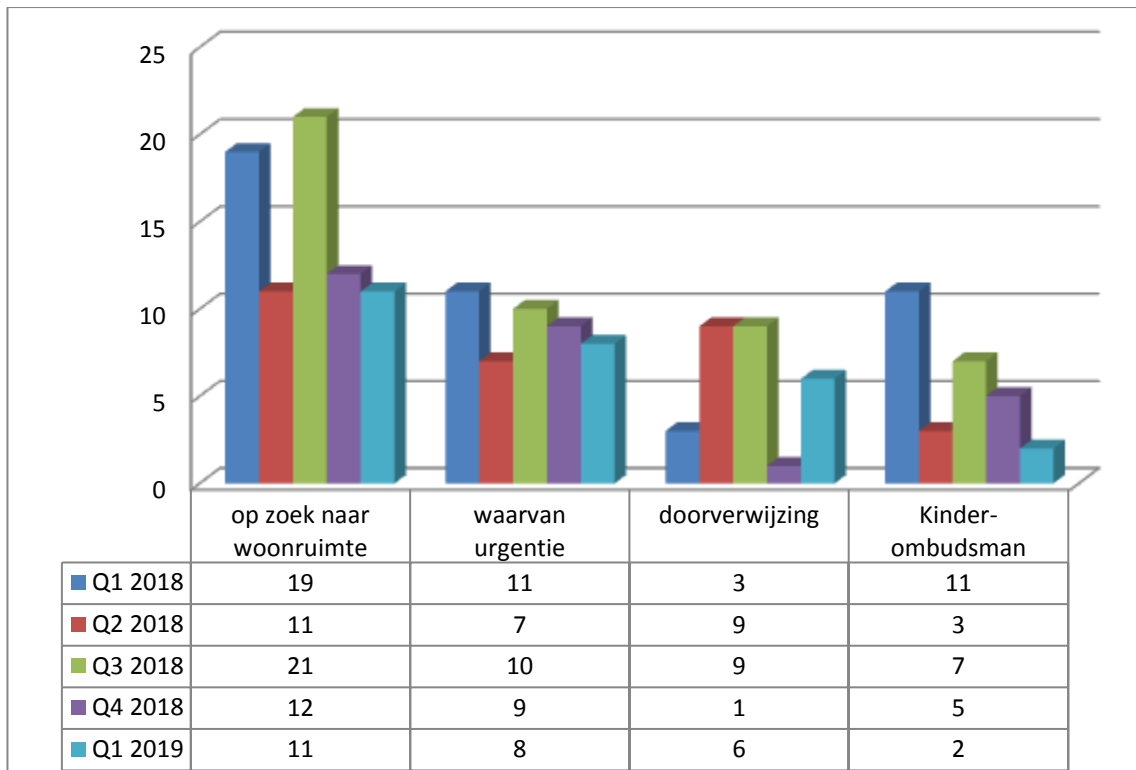
De Ombudsman rapporteert onder 'Wonen' zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder de cluster Ruimte en Economie. Uit de meeste verzoeken blijkt de krapte op de (sociale) woningmarkt en de verwoede zoektochten van mensen naar geschikte woonruimte. Dit leidt tot schrijnende situaties. 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2019 heeft de Ombudsman 14 verzoeken tot onderzoek ontvangen net zoveel als in het vorige kwartaal. De meeste zaken – 11 van de 14 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 8 daarvan over urgentie. In 2 dossiers was de kinderoombudsman betrokken. In 2 dossiers heeft de Ombudsman de betreffende verzoeker doorverwezen.



*Aantal binnengekomen verzoeken in 2018 en 2019 (t/m Q1).*



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

#### *rapportage kinderombudsman*

[Veel klachten die de kinderombudsman binnenkrijgt gaan over huisvesting](#). Het betreft vooral niet passend wonen van gezinnen, klachten over (niet verkrijgen van) urgentie en over toegang tot maatschappelijke opvang. Vaak zijn er meerdere gemeentelijke afdelingen betrokken, zoals de GGD, Wonen en het Sociaal loket. Ten opzichte van het eerste halfjaar van 2018 zijn er meer klachten binnen gekomen over urgenties en niet passend wonen. Dit is niet onverwacht, gezien de aanhoudende grote druk op de woningmarkt. Opvallend is dat klachten en hulpvragen over huisvesting vaker worden gedaan door professionals, dan klachten en hulpvragen op andere thema's. Blijkbaar is het voor professionals in de stad ook vaak ingewikkeld om de weg te vinden en tot gewenste oplossingen te komen. Bij klachten over huisvesting gaat het vaak over gebrek aan goede informatieverstrekking en het niet mogelijk zijn van maatwerk. Ook de lange wachttijden, bijvoorbeeld bij bijzondere zorgsituaties (aangepaste en/of rolstoelwoningen), zijn vaak een probleem.

#### *dossiers*

##### **KIM 2916**

Een man van 70 jaar met medische klachten woont met zijn vrouw en drie volwassen zoons in een appartement op de eerste verdieping. De man kan zonder hulp (van zijn kinderen) niet meer de trap af. Zijn aanvraag voor een traplift wordt tot twee keer toe afgewezen. Navraag leert dat die afwijzing en ervan uitgaan dat de man volledig rolstoelafhankelijk is. Dat is niet zo, de man kan lopen (met steun of rollator). Het Indicatieadviesbureau heeft daarmee in zijn adviezen geen rekening gehouden. Op verzoek van de ombudsman wordt de aanvraag opnieuw beoordeeld. Tijdens het nieuwe onderzoek komt er medische informatie naar boven die maakt dat de man om veiligheidsredenen geen gebruik kan maken van een traplift en dat in deze

situatie een verhuizing de meest wenselijke oplossing is. Het gezin begrijpt deze redenering. De man krijgt een WMO-indicatie voor verhuizen naar een rolstoelgeschikte woning. Door de opgebouwde woonduur zal de man snel in aanmerking komen voor een woning. Bij een eventuele toekenning van een nieuwe woning wordt alleen rekening gehouden met de woonsituatie van de ouders. De gemeente geeft aan dat ze, omdat de kinderen meerderjarig zijn, geen rekening houden met de woonsituatie van de kinderen. De ombudsman wijst er op dat veel senioren niet bereid zijn om naar een kleinere en meer geschikte seniorenwoning te verhuizen omdat hun kinderen daarmee op straat komen te staan. Door het gebrek aan woningen voor starters komen dus ook minder grote woningen vrij.

#### KIM 5204

Een Nederlandse jongen verhuist van zijn moeder in het buitenland naar zijn vader in Nederland omdat er sprake was van mishandeling door zijn moeder. De vader wil graag voor zijn zoon zorgen, maar heeft geen geschikte woning. Hij woont in kamer in een opvanginstelling in Amsterdam. De jongen wordt door de William Schrikkergroep (WSG) in een huis voor jongeren ondergebracht. De gemeente Amsterdam wijst de aanvraag voor een urgentieverklaring af omdat er geen sprake zou zijn van overmacht: de man had eerst huisvesting moeten regelen en dan zijn zoon over laten komen. Het is voor de man onduidelijk wat de mogelijkheden voor hem en zijn zoon zijn om samen een woning te vinden. De ombudsman doet navraag bij de WSG en de opvanginstelling om helderheid te krijgen voor man over zijn mogelijkheden en welke rol de overheid hierin dient te hebben. Het blijkt dat wel is overwogen om vader en zoon samen op te vangen en toe te werken naar samen wonen. Vanwege specifieke omstandigheden is echter besloten dat dit nu niet in het belang van het kind is. De kinderombudsman sluit de zaak.

#### KIM 6526

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft de gemeente gevraagd om de uitvaart van haar moeder te regelen en vindt een aantal dingen onduidelijk en krijgt ook tegenstrijdige informatie van haar maatschappelijk werkster en de gemeente. De ombudsman vraagt de afdeling Wonen dit in eerste instantie op te pakken. De afdeling Rampen Uitvaarten en Pension nodigt de vrouw uit voor een gesprek. Dit gesprek verloopt niet goed; de vrouw verlaat het gesprek, waardoor de klacht niet kan worden afgehandeld. De gemeente heeft te maken met mensen (nabestaanden) in een zeer kwetsbare situatie en daarom zou het goed zou zijn om de schriftelijke informatie te verbeteren en afspraken schriftelijk te bevestigen. De ombudsman bespreekt dit in een gesprek met de afdeling en doet een aantal voorstellen tot verbetering van de communicatie. De afdeling reageert daar positief op en zal bij het afgeven van bescheiden iedereen in het vervolg een ontvangstbevestiging geven. Ook zal men bij het maken van afspraken rond de uitvaart vragen of nabestaanden daar een schriftelijke bevestiging van willen. Tevens zal de tekst op de website worden aangepast. De ombudsman deelt dit aan de vrouw mee, die erg blij is met deze reactie. De ombudsman bedankt de afdeling Wonen voor de medewerking en sluit het dossier.

#### KIM 6880

Een opvanghuis benadert de ombudsman vanwege een vrouw die al 5 jaar met haar kinderen op één kamer verblijft. Eén van de kinderen heeft geen geboorteakte en daarom geen verblijfsstatus. De andere kinderen hebben de Nederlandse nationaliteit. De vrouw heeft een verblijfsvergunning op basis van de nationaliteit van haar kinderen. Omdat zij thuis bevallen is, zonder hulp, krijgt ze niet zomaar een geboorteakte. De gemeente wil meer bewijs hebben dat het meisje ook daadwerkelijk in Amsterdam geboren is. een rechter moet daar maar over beslissen. De rechtszaak is echter pas maanden later gepland. Dit terwijl de situatie in het opvanghuis steeds nijpender wordt. Zo moet de oudste dochter die in de tweede klas van het

gymnasium zit noodgedwongen vaak 's nachts haar huiswerk maken. Het gezin komt in aanmerking voor een urgentieverklaring, maar krijgt geen huurtoeslag zolang het meisje nog geen geboortakte en verblijfsvergunning heeft. Zonder toeslagen kunnen ze geen sociale huurwoning huren. Samen Doen en het Maatwerk Ontwikkelteam komen met een voorstel om – indien er een woning is, maar nog geen toeslagen- de huurtoeslag voor te schieten in de vorm van woonkostentoeslag. Wanneer de dochter een status krijgt, zal het gezin namelijk met terugwerkende kracht huurtoeslag kunnen ontvangen. Maar Wonen wil aanvankelijk toch wachten op de verblijfsvergunning voor het oudste kind. De Kinderombudsman doet navraag bij de afdeling Basisinformatie van de gemeente Amsterdam en de advocaat. De ombudsman verneemt dat het Openbaar Ministerie al heeft laten weten in principe mee te gaan in het verzoek van mevrouw. Die procedure lijkt daarmee een formaliteit te zijn. De advocaat heeft daarnaast bezwaar aangetekend tegen de afwijzing van de IND inzake de aanvraag verblijfsvergunning voor dochter. De enige hindernis is hier het ontbreken van het geboortebewijs. Die vergunning zal naar alle waarschijnlijkheid worden toegekend op het moment dat het geboortewijs wordt afgegeven. Hangende het bezwaar is de dochter nu legaal in de zin van de Vreemdelingenwet. De kinderombudsman legt het verzoek nogmaals voor aan Wonen. Die blijken dan toch bereid een urgentiebewijs af te geven, waarin ze een eenmalig aanbod doen voor een woning. Het gezin is erg opgelucht.

#### 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 komende operatie kan hij 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 ook met een urgentie het 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 maatschappelijk werk. De ombudsman kan verder niets betekenen en sluit het dossier.

#### KIM 7090

Een medisch maatschappelijk werkster vraagt of de kinderombudsman mee kan denken bij een schrijnende woonsituatie. Een gezin heeft drie kinderen die lijden aan een progressieve spierziekte en rolstoelgebonden zijn, of worden. 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. Het kinderziekenhuis heeft meermaals contact gehad met Stadgenoot, de afdeling Wonen en Reade Adviesbureau. Ook hebben ze de directie van Stadgenoot aangeschreven voor een oplossing, die geven aan geen mogelijkheden te zien. De (kinder)ombudsman is bekend met de rowo-problematiek. Er is grote schaarste terwijl de vraag van rolstoelgebruikers toeneemt. De wachtlijst is erg lang, zeker voor grote gezinnen, sommigen wachten inderdaad jaren op een geschikte woning. De wachtlijst gaat op inschrijfdatum en er is geen prioritering van de wachtenden. De

problematiek is alom bekend. De gemeente Amsterdam werkt er in samenwerking met woningcorporaties en begeleidende instanties hard aan om de huisvesting van rolstoelgebruikers nu en in de toekomst te verbeteren. Zo is er een Werkgroep Rolstoelwoningen en wordt er een projectleider aangesteld. Door de schaarste op de woningmarkt is een oplossing op korte termijn niet realistisch, dat realiseert ook de kinderombudsman zich. Ze blijft de ontwikkelingen wel op de voet volgen.

#### 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 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.

#### 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 WW en alimentatie. De vrouw verblijft gedurende de week met de kinderen op verschillende locaties. Mevrouw 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.

#### KIM 7573

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij niet in aanmerking komt voor een medische urgentie. Hij woont daarvoor - na terugkeer uit Engeland - te kort in Amsterdam. De man schrijft dat hij ziek is en van zijn uitkering in hostels probeert te verblijven. Hij geeft aan dat als hij zo moet blijven leven, hij waarschijnlijk dood is als hij wel voor een woning in aanmerking komt. Hij kan zich niet vinden in dit beleid van de gemeente en zal op de raadscommissie Wonen en Bouwen inspreken. De ombudsman vertelt de man dat dit een kwestie van algemeen beleid is waar hij zich niet over kan uitspreken. Omdat de man bijstand heeft, vraagt hij Maatwerk te bezien of er mogelijkheden zijn voor onderdak/maatschappelijke opvang gezien

zijn medische situatie. Maatwerk nodigt de man uit voor een gesprek, maar hij komt niet en laat niets meer van zich horen. Ook de ombudsman verneemt niets meer van de man, waarop hij het dossier sluit.

#### **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 de vrouw 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 de vrouw 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 de vrouw gedeeld. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 7609**

Een dakloze man wendt zich tot de ombudsman en vertelt dat zijn verzoek om urgentie in bezwaar is afgewezen. Ook zijn aanvraag bijstand is afgewezen en er is geen plek in de opvang. Hij wil graag advies hoe nu verder. De ombudsman neemt telefonisch contact met hem op en nodigt hem uit voor het spreekuur. De man komt niet en laat niets meer van zich horen. Daarop sluit de ombudsman het dossier.

*nieuwe dossiers*

#### **KIM 7729**

Een vrouw woont met haar twee kinderen (onder wie een baby) in een kamer bij vrienden in Nieuw-West. Vorig jaar is een kind van haar overleden. Ze zoekt een andere woning, maar dat lukt niet. Ze ontvangt een WW uitkering. Bij het sociaal loket is haar mondeling te kennen gegeven dat haar situatie niet urgent genoeg is voor een urgentie. Ze heeft geen formele aanvraag gedaan. Het Ouder- en kindteam en Sezo kunnen volgens de vrouw niets voor haar betekenen. De vrouw wil wel binnen de regio Amsterdam blijven wonen omdat ze de Nederlandse taal niet goed spreekt en hier kennissen heeft. Zij legt de zaak aan de kinderombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 7754**

Een vrouw dient een urgentieaanvraag in bij de gemeente Amsterdam. Deze aanvraag wordt eind november toegekend en zou worden doorgestuurd naar de gemeente Amstelveen. De vrouw had aan het begin van de aanvraag namelijk al doorgegeven dat ze graag in Amstelveen wil wonen. Wanneer ze na een maand nog geen bevestiging of bericht heeft ontvangen besluit ze contact op te nemen met de gemeente Amstelveen. Zij laat haar weten dat ze nog geen aanvraag ontvangen hebben. Eind december dient ze daarom een klacht in over de gang van zaken. Even later ontvangt ze bericht dat haar aanvraag is verwerkt in de gemeente Amstelveen. Hier is wel een aantal voorwaarden aan verbonden. Zo kan het zes tot acht maanden duren tot er een aanbod van een woning komt. Er wordt een eenmalig directe aanbieding van een passende woning gedaan en de urgentie in Amsterdam komt te vervallen. De vrouw schrikt van de voorwaarden en was hier niet van op de hoogte. Ze wil daarom toch in aanmerking komen voor een woning in Haarlemmermeer. De gemeente stelt dat 'shoppen' tussen gemeenten verboden is. Een urgentie wordt alleen toegewezen en gebruikt bij zeer hoge nood, vandaar ook de benaming. De vrouw moet binnen één week kiezen of ze een

woning in Amsterdam of Amstelveen wil, anders laten ze de urgentie vervallen. De vrouw is het hier niet mee eens omdat ze geen tweekamer- maar een driekamerappartement wil. Ze is weliswaar alleenstaand, maar ze heeft nu een woning met drie kamers en ze wil er niet 'op achteruit gaan'. De ombudsman concludeert dat dergelijke wensen niet mogelijk zijn binnen de woningnood waarin Amsterdam en omstreken zich bevindt. De vrouw moet een keuze maken. Indien de vrouw het niet eens is met de afhandeling van haar klacht over de betreffende medewerker kan ze opnieuw contact opnemen met de ombudsman.

#### **KIM 7760**

Een vrouw uit Groningen wil in verband met een baan naar een sociale huurwoning in Amsterdam verhuizen. Vanwege een beperking moet het een aangepaste woning zijn. Graag zou zij in aanmerking komen voor urgentie. Zij neemt contact op met de gemeente Groningen, de gemeente Amsterdam en Woningnet en krijgt verschillende adviezen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor die Wonen om een reactie vraagt. Wonen laat het volgende weten. Voor een urgentieaanvraag dient men eerst minimaal twee jaar in Amsterdam te hebben gewoond. Een urgentie van Groningen kan niet door de stadsregio Amsterdam worden overgenomen. Die mogelijkheid bestaat alleen binnen de stadsregio Amsterdam. De vrouw is daarom aangewezen op interregionale woningruil, de huur van een particuliere huurwoning, tijdelijke huur of een anti-kraakwoning. Dit alles zal waarschijnlijk extra moeilijk worden omdat de vrouw een aangepaste woning nodig heeft. De ombudsman informeert de vrouw over de mogelijkheden en sluit het dossier.

#### **KIM 7807**

Een man woont na een scheiding in een opvanghuis voor gescheiden ouders. Hij heeft een aantal medische en psychische klachten. Eind april 2019 moet hij het opvanghuis verlaten zonder dat hij zicht heeft op woonruimte. Hij wil graag voor urgentie in aanmerking komen. Zijn aanvraag wordt echter afgewezen. Ook zijn bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. De zorgcoach legt de zaak aan de Ombudsman voor. Hij brengt naar voren dat de gemeente onvoldoende informatie bij de behandelende specialisten heeft ingewonnen. De Ombudsman neemt contact met de zorgcoach op. Dan blijkt dat de man in overleg met de zorgcoach overweegt om bij de Rechtbank in beroep te gaan. Aangezien de Rechtbank de aangewezen instantie is om in een geval als dit een uitspraak te doen over de vraag of de man recht heeft op urgentie, sluit de Ombudsman het dossier. Voorkomen moet worden dat twee instanties - de Rechtbank en de Ombudsman - over een zaak een uitspraak doen.

#### **KIM 7883**

Een vrouw komt naar het spreekuur van de ombudsman en meldt daar zeer ontevreden te zijn over haar verhuurder en de woning die zij bewoont. Verder kan zij zich niet vinden in het feit dat zij haar woonduur is kwijt geraakt doordat zij deze woning heeft geaccepteerd. Ze vertelt tevens een jaar geleden bij Woon te zijn geweest, maar ondanks hun toezegging niets meer van ze te hebben vernomen. Met Woon heeft zij gesproken over de gebreken in haar woning en een mogelijke stap naar de huurcommissie. Met een advocaat heeft zij gesproken over het verlies van haar woonduur in tegenstelling tot hetgeen in de woonkrant stond vermeld. Het wordt de ombudsman niet duidelijk of de advocaat wel of niets voor haar kan doen. Daarom adviseert hij haar alsnog contact op te nemen met haar advocaat en met hem de mogelijkheden te bespreken. Als de advocaat of Woon! denkt dat er een rol is weggelegd voor de ombudsman mag de vrouw contact opnemen. De ombudsman heeft haar geadviseerd opnieuw met Woon te bespreken wat zij voor haar kunnen doen en wat er specifiek van haarzelf verwacht wordt. Of het zinvol is om met behulp van de advocaat het verlies van

woonduur aan te vechten, kan de ombudsman niet beoordelen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 7984**

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij een geschil heeft met Woningnet. Volgens de man heeft Woningnet verzaakt om zijn woonduur om te zetten in inschrijfduur, waardoor hij ten onrechte deze tijd verloren heeft. Woningnet is echter van mening dat hij niet voor de overgangsregeling in aanmerking komt. De ombudsman informeert bij de afdeling Wonen die legt uit dat het hier om de interpretatie gaat van een regel. De afdeling zelf vindt dat de man geen punt heeft, maar de klachtencoördinator is van mening dat de man best een punt zou kunnen hebben. Het is maar net hoe men de regel interpreteert. Overigens heeft de Raad van State beslist dat het vaststellen van de woonduur onder de bevoegdheden van woningcorporaties valt en een privaatrechtelijke aangelegenheid is. Dit valt daarmee buiten de beslissingsmacht van de gemeente en buiten de bevoegdheid van de ombudsman. Gezien het feit dat het hier om de uitleg van een regel gaat, en de uitleg hiervan aan een rechter is, adviseert de ombudsman de man om juridisch advies in te winnen. Dit temeer nu de klachtencoördinator van Wonen zegt dat de man mogelijk juridisch punt heeft. De Ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8037**

Een jongeman laat de ombudsman weten dat hij zwaar depressief is en binnenkort in behandeling gaat. Hij is ook dakloos, hoewel hij nu tijdelijk bij zijn ouders verblijft wat niet goed klikt en bovendien heeft hij zijn baan op moeten zeggen van zijn vader omdat die bang was voor de financiële consequenties. De jongeman staat 5 jaar bij Woningnet ingeschreven dus is nog niet aan de beurt voor een woning. De gemeente stelt dat hij recht heeft op een uitkering maar dat wil hij niet en hij wil ook niet naar de opvang. Hij is wanhopig. De ombudsman heeft een aantal keer telefonisch contact met de jongen en dat zijn prettige en constructieve gesprekken. Ook vraagt de ombudsman informatie op bij de gemeente. De jongen blijkt goed te reageren op woningen maar is helaas nog niet aan de beurt. Dan laat de jongen de ombudsman weten dat hij toch zelf weer (tijdelijke) woonruimte gevonden heeft en dat het weer beter met hem gaat. De ombudsman is vanzelfsprekend blij met deze mededeling en ziet geen rol meer voor zichzelf weggelegd.

#### **KIM 8117**

Burgersloket.nl wendt zich tot de ombudsman met een klacht over Wonen van de gemeente Amsterdam. Aangezien Wonen de klacht nog niet heeft kunnen beantwoorden, stuurt de ombudsman de klacht naar Wonen door. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8191**

Een man belt met de ombudsman. Hij legt uit dat hij niet in aanmerking komt voor urgentie en eigenlijk een afwijzingsbesluit had verwacht. Volgens de man kan hij nu niet in bezwaar, nu er geen beslissing is genomen. Dit ligt volgens de man aan de procedure die de gemeente hanteert. Volgens de man is dit de werkwijze van de gemeente. De gemeente maakt eerst een afspraak voor een intake, vervolgens een tweede gesprek voor het indienen van een aanvraag. Tijdens die intake krijg je als aanvrager direct te horen of je aan de voorwaarden voldoet om in aanmerking te komen voor een urgentieverklaring. Als je niet aan de voorwaarden voldoet, dan hoeft er geen aanvraag worden ingediend. Dan nodigt de gemeente je ook niet uit voor een tweede gesprek. Dit betekent dat er geen aanvraag tot stand is gekomen. Dit is ook de reden waarom de man geen afwijzingsbesluit heeft ontvangen. De man vertelt dat hij bij de



gemeente Amsterdam heeft geklaagd. Dit heeft ertoe geleid dat de man nu wel een aanvraag heeft kunnen indienen. Nu er nog geen beslissing is genomen op de aanvraag, heeft de ombudsman de man uitgelegd dat de man de beslissing op de aanvraag dient af te wachten. Mocht er negatief worden beslist op de aanvraag, dan kan hij in bezwaar of naar de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8232**

Een man met de Italiaanse nationaliteit heeft 30 jaar geleden in Nederland gewoond en gewerkt. Zijn gezin woont in Zuid-Italië. Hij is daarna naar Venezuela vertrokken om daar te werken. Toen het werk daar stopte keerde hij 2 jaar geleden terug naar Nederland. Hij heeft hier opnieuw werk gevonden. Zijn loon ligt rond bijstandsniveau. Hiervan stuurt hij ook geld naar Italië. Omdat hij geen woonruimte kon vinden trok hij in bij een gepensioneerde vriend. Voor deze vriend verricht hij ook zorgtaken zodat deze zelfstandig kan blijven wonen. De vriend, die tevens in de schuldhulp zit, dreigt nu in de problemen te komen met zijn toeslagen omdat de man bij hem in huis woont. De woningcorporatie is er niet op tegen dat de man op het contract komt te staan maar dan zouden ze moeten trouwen, hetgeen niet mogelijk is omdat de man al getrouwd is. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Dit onderzoek loopt nog.

#### **KIM 8240**

Een alleenstaande moeder belt met de ombudsman. Zij vertelt het volgende: Na ruim 20 jaar heeft haar partner de relatie verbroken. Het huis waar de vrouw met hem woonde was een vrije sector woning in Amsterdam. De man heeft de vrouw en kinderen uit huis gezet. De vrouw stond op straat met de kinderen. De vrouw werkt, maar niet fulltime en zij had ook financiële problemen. Gelet op de situatie van de vrouw is er in 2017 urgentie aangevraagd. De urgentie is afgewezen. Volgens de gemeente is er geen sprake van overmacht nu de vrouw de woning zelf heeft verlaten, terwijl de vrouw de dagelijkse zorg heeft over de kinderen. Sindsdien is de situatie onveranderd. De vrouw verblijft her en der binnen de gemeente Amsterdam. De vrouw heeft heel veel moeite gedaan om de woning op te eisen, maar zij diende ook rekening te houden met het feit dat zij de huur niet zou kunnen betalen. De huurovereenkomst stond op naam van haar ex-partner. Woningnet heeft ook meerdere keren aangegeven dat maar 1 van beide partijen de woonduur toegewezen zou krijgen. Dat is in dit geval de ex-partner geweest, omdat de inschrijving ook op zijn naam stond. De vrouw legt uit dat als zij die woonduurjaren zou krijgen de kans op een woning groter is. Helaas is de ombudsman niet bevoegd nu het Woningnet betreft. De kinderombudsman heeft wel laten weten dat er gesprekken gepland staan en dat hij deze situatie als voorbeeld zal gaan behandelen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8291**

Een man wendt zich (opnieuw) tot de ombudsman omdat zijn aanvraag voor woonurgentie niet naar behoren zou zijn verlopen. De man heeft gezondheidsproblemen en wil graag een woning. In 2017 diende hij al eens een klacht in bij de ombudsman omdat hij vond dat zijn aanvraag niet naar behoren was behandeld. Uit navraag bij de Wonen bleek toen dat de man zijn aanvraag niet op de juiste plek had ingediend, waarna de ombudsman de man doorverwees naar het juiste loket. Daar heeft de man inmiddels een aanvraag ingediend, maar over de afhandeling van zijn aanvraag heeft hij naar eigen zeggen niets meer gehoord. Als de ombudsman opnieuw navraag doet bij de gemeente blijkt dat de aanvraag van de man wel degelijk is behandeld, op de juiste plek en met behulp van een tolk. De man voldoet echter niet aan de voorwaarden voor urgentie en is daar niet mee eens. De ombudsman legt de man uit

dat hij het beleid ten aanzien van woonurgenties helaas niet kan veranderen en verwijst hem naar een instantie die hem kan helpen bij zijn zoektocht naar een eigen woning.

### **KIM 8313**

Een man ligt in echtscheiding met zijn vrouw. Zij woonden in Bos en Lommer. Zij is in de woning achtergebleven met de kinderen en hij is bij een vriend in Amstelveen ingetrokken en heeft zich daar ingeschreven. Hij is naarstig op zoek naar woonruimte om ook zijn dochter te kunnen ontvangen. Zijn inschrijfduur bij Woningnet is sinds 2013. Tekort om voor een woning in aanmerking te komen. De ombudsman kan niets voor de man betekenen maar vraagt Wonen of hij goed staat ingeschreven. Wonen geeft allerlei goed advies. Zo moet de man zijn registratie updaten en uit zijn reageergedrag blijkt dat hij een goede kans maakt op een 55+ woning. De ombudsman adviseert de man om Woon om hulp te vragen bij een en ander. De ombudsman sluit het dossier.

### **KIM 8318**

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij zich beklagt over de aanvraagprocedure waarmee mensen te maken krijgen die een woonurgentie aanvragen. Zij meldt dat andere grote gemeenten mensen veel beter informeren en dat het bovendien sneller gaat en met meer rechtsbescherming omgeven is. De vrouw vraagt de ombudsman hier onderzoek naar te doen. De ombudsman vraagt de vrouw haar klacht te concretiseren evenals haar melding dat het in andere grote gemeenten beter geregeld is. Ook vraagt hij haar deze klacht te sturen naar de gemeente zodat de gemeente eerst de gelegenheid krijgt daarop te reageren. Als zij niet tevreden is met de reactie van de gemeente kan zij opnieuw de ombudsman vragen zich er over te buigen. De ombudsman sluit het dossier.