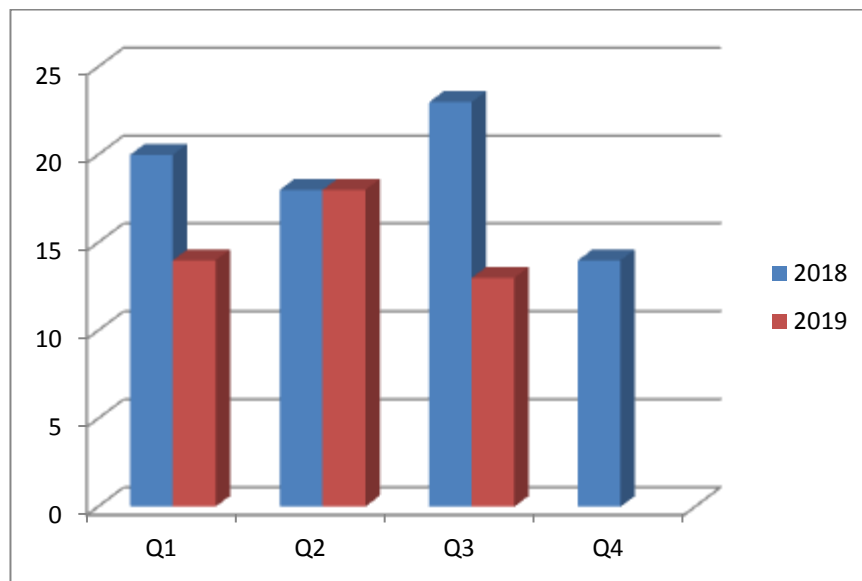


## Kwartaalrapportage Ombudsman Metropool nr. 3 2019 Wonen

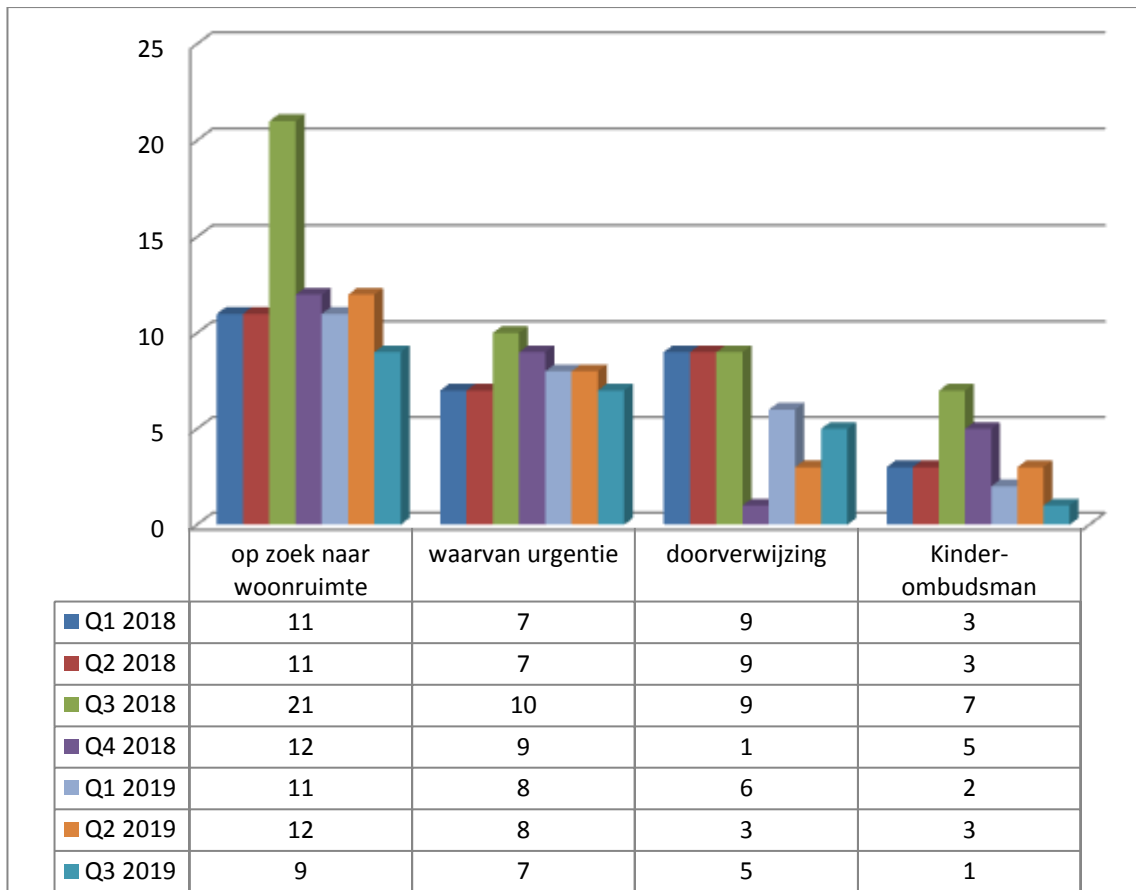
De Ombudsman rapporteert onder 'Wonen' zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder de cluster Ruimte en Economie. Uit de meeste verzoeken blijkt de krapte op de (sociale) woningmarkt en de verwoede zoektochten van mensen naar geschikte woonruimte. Dit leidt tot schrijnende situaties.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

### Cijferoverzicht en analyse

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2019 heeft de Ombudsman 13 verzoeken tot onderzoek ontvangen. De meeste zaken – 9 van de 13 – gingen over de zoektocht naar een geschikte woning en 8 daarvan over urgentie. In 1 dossier was de kinderombudsman betrokken en in 5 dossiers heeft de Ombudsman de betreffende verzoeker doorverwezen.



*Aantal binnengekomen verzoeken in 2018 en 2019 (t/m Q3).*



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

actueel

### Wachttijden intake urgentie

Naar aanleiding van een klacht bereikte de ombudsman het bericht dat er een zeer lange wachttijd zou zijn voor een afspraak voor een intake urgentie. De ombudsman zag aanleiding om daarover bij Dienstverlening te informeren. Dienstverlening beaamt dat er momenteel een wachttijd is van 17 weken voor een intakegesprek is. De wachttijd is ontstaan door langdurige uitval van medewerkers en een toenemende vraag naar een urgentieverklaring. Er wordt hard aan gewerkt om de wachttijden weg te werken. Zo staat er op dit moment een vacature uit om de capaciteit weer structureel op orde te hebben. Daarnaast is Dienstverlening bezig met een inhaalslag om de wachttijd terug te brengen naar maximaal 3 weken. Om dit te kunnen bereiken wordt de capaciteit tijdelijk uitgebreid aldus Dienstverlening.

### Gesprek tussen de (kinder)ombudsman en Wonen

De ombudsman heeft regelmatig overleg met Wonen. Op 8 juli 2019 heeft de kinderoombudsman met het Hoofd woonruimteverdeling en toewijzing gesproken. Verschillende onderwerpen zijn aan bod gekomen. Onder meer de moeilijkheden die gezinnen met inwonende meerderjarige kinderen ondervinden als ze een sociale huurwoning willen zoeken. Die kinderen worden namelijk geacht zelfstandig een woning te zoeken, maar dat kunnen en/of willen ze vaak niet. Ook is gesproken over de patstelling van woningzoekenden waarvan de schuldhulpverlening niet op gang komt omdat woonlasten te hoog zijn, maar urgentie kan niet worden aangevraagd omdat er ongeregelde schulden zijn. Een andere probleemgroep betreft inwonenden, die geen recht hebben op een eigen uitkering en die niet

voor urgentie in aanmerking komen wegens het ontbreken van een inkomen. Pas als zij de woning verlaten komen zij in aanmerking voor een eigen bijstandsuitkering en eventueel een urgentieverklaring. Dat betekent dat je eerst op straat moet leven of met je kinderen naar de noodopvang moet, voordat naar een oplossing wordt gezocht. De soms problematische aansluiting tussen schuldhulpverlening en urgentieverstrekking is al langer een punt van aandacht bij Wonen. De ombudsman organiseert in het vierde kwartaal een gesprek tussen schuldhulpverleners, de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam, bewindvoerders en Wonen om samen te werken aan betere aansluiting van procedures. De ombudsman hoopt dat door betere samenwerking sneller een begin kan worden gemaakt met het vinden van een oplossing voor het woonprobleem.

*dossiers*

#### **KIM 8470**

Een man vindt dat hij een verkeerde urgentie van Amsterdam heeft gekregen, waardoor hij een verkeerd woonaanbod krijgt in Waterland. De man kan geen geluid verdragen en kan niemand boven zich verdragen. Ook moet hij een rustige omgeving hebben. Waterland heeft een woning aangeboden maar die is niet passend en de urgentie verloopt deze maand. Hij moet de aanbieding wel accepteren. Hij vraagt hij de ombudsman om advies. Tijdens het gesprek met de ombudsman blijkt dat er geen rol voor de ombudsman is weggelegd. Dit heeft te maken met het feit dat de urgentie twee jaar terug is verstrekt en de man destijds bezwaar had kunnen maken. Gelet op de woning en de ligging is de aanbieding zo slecht nog niet. De ombudsman geeft de man in overweging om met de gemeente en de woningbouwvereniging in gesprek te blijven. Indien gewenst kan hij over twee jaar opnieuw een urgentie aanvragen met de juiste criteria. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 8490**

Een man met MS kan financieel het hoofd net boven water houden door de verhuur van zijn appartement aan toeristen. Hij is selectief in de aannames en zijn burens ondervinden geen overlast. Tot voor kort mocht hij zijn woning 60 dagen per jaar verhuren. De gemeente heeft dit teruggebracht tot 30 dagen. De man komt daarmee in financiële problemen. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor en vraagt de wethouder om dispensatie. In een eerdere e-mail heeft de wethouder al laten weten dat een particuliere woning niet bedoeld is om op die manier winst mee te maken en dat de verhuur van woningen aan toeristen allerlei negatieve bijwerkingen voor de stad heeft. De ombudsman stelt de man voor om eerst de reactie van de wethouder af te wachten. De wethouder kan/wil geen uitzondering voor de man maken. De ombudsman ziet ook geen aanleiding/mogelijkheid om de gemeente op andere gedachten te brengen. Hij sluit het dossier.

#### **KIM 8578**

Een jongeman woonde bij zijn ouders in huis tot aan de renovatie. Na een ruzie is hij uit huis gezet: hij slaapt in zijn auto en doucht elders. Hij is ten einde raad en wil een semi-woonurgentie. Tevens zoekt hij hulp bij (tijdelijke) opvang tot hij een zelfstandige woonruimte heeft. De afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam meldt de man dat zij de zaak zullen oppakken en contact met hem zullen opnemen. Voor de ombudsman is er op dit moment geen rol weggelegd. Het dossier wordt gesloten.

#### **KIM 8625**

Een voormalig danser neemt contact met de ombudsman op. Hij heeft een vorm van ME, een neuro-immuunziekte. Voor hem is fysieke inspanning enorm vermoeiend en hij is extreem gevoelig voor licht en geluid. De man ervaart op dit moment veel overlast van zijn bovenburen. Hij vraagt een urgentie op medische grond aan. Deze wordt afgewezen omdat er volgens de arts geen medische noodzaak is. Een lichamelijke oorzaak ontbreekt. De ombudsman ziet dat de GGD-arts een gedegen onderzoek heeft gedaan naar de gehele situatie van de man en hierbij ook de adviezen van behandelende artsen in overweging heeft genomen. De GGD biedt de mogelijkheid om, indien nodig, nieuwe medische feiten te melden. Hiernaast heeft het meerdere malen verhuizen het probleem niet opgelost. Om die reden sluit de ombudsman het dossier.

#### KIM 8686

In 2013 komt – vanuit de Nederlandse Antillen - een vrouw voor haar bevalling naar Nederland. Door medische omstandigheden is zij vandaag de dag nog steeds in Nederland met haar –inmiddels geboren- dochter. Haar dochter is een gehandicapt meisje dat dagelijks therapie ontvangt van een kinderrevalidatieteam. Omdat zij besloten heeft in Nederland te blijven, wil de zorgverzekering uit haar moederland de polis opzeggen. Dit wordt problematisch, aangezien de zorgverzekering niet alleen alle medische kosten voor de dochter betaalt, maar ook nog eens de (hoge) huur. Door bemiddeling van de gemeente Amsterdam neemt een Nederlandse zorgverzekeraar haar polis over. Ondertussen is er een behoorlijke huurachterstand ontstaan en wil de verhuurder dat de vrouw en haar dochter vertrekken. In februari 2018 krijgt de vrouw daarom een eenmalige medische woonurgentie van de gemeente. Vervolgens wordt de vrouw een driekamerwoning op de begane grond aangeboden, maar deze wijst zij af. De woning is volgens de vrouw te klein, met name de badkamer en keuken. Bij hoge uitzondering doet de afdeling Wonen haar een tweede aanbod. Dit maal een woning op de vijfde etage. Ook deze keer weigert de vrouw de woning; vanwege een traumatische ervaring kunnen zij en haar dochter uitsluitend op de begane grond wonen. Ze wil daarom per se een woning op de begane grond, vlakbij de school van haar dochter. Ze heeft ook iets op het oog. Wonen vertelt haar dat het niet zo werkt, en dat een tweede weigering het einde van het verhaal betekent. De vrouw weigert desondanks toch en de urgentie wordt in mei van dit jaar ingetrokken. De vrouw is het hier niet mee eens en meldt zich bij de ombudsman. De ombudsman doet onderzoek en heeft contact met verschillende betrokken partijen. De Aanpak (Overlastgevende) Multiprobleemgezinnen (OMPG), Wonen en Samen Doen zijn nauw betrokken bij dit gezin. Lopende het onderzoek wordt de vrouw ontruimd en verblijven zij en haar dochter in de Maatschappelijke Opvang. De ombudsman begrijpt dat alle partijen hard bezig zijn om dit gezin te begeleiden en dat de vrouw inmiddels weer opnieuw een medische woonurgentie heeft gekregen. Omdat de vrouw nogal wat wensen heeft betreft wonen, is het niet makkelijk om haar ervan te overtuigen dat zij een volgende woning echt moet accepteren. Wonen is hard bezig met het zoeken naar een geschikte gelijkvloerse benedenwoning. De ombudsman ziet geen verdere aanleiding voor nader onderzoek en sluit het dossier.

#### KIM 8809

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman. Zij heeft een woning en reageert wekelijks op woningen via WoningNet. In het eerste half jaar heeft de vrouw twee keer een aanbod gekregen. Deze aanbiedingen heeft ze afgewezen vanwege de trappen in de woning. Nadien heeft zij ook nog andere aanbiedingen gehad. De woningbouwcorporatie gaf echter telkens aan dat haar inschrijfduur was vervallen omdat ze niet binnen zes maanden na overdracht een woning heeft verkregen via WoningNet. Dit heeft tot gevolg dat zij als starter veel moeilijker

aan een woning komt. Navraag bij de gemeente leert dat de inschrijfduur niet is komen te vervallen, deze is een paar jaar verkort van 21 naar 18 jaar. Als de ombudsman de vrouw daarover informeert, vertelt ze dat ze inmiddels een woning heeft. In deze zaak is er dus geen rol meer voor de ombudsman weggelegd.

*nieuwe dossiers*

**KIM 8924**

Een man belt de ombudsman voor zijn zus en haar zoontje van 6. Ze had een koopwoning in Amsterdam. Deze had zij deels met een hypotheek en deels met een onderhandse lening bekostigd. De lening moest worden terug betaald en daarom heeft ze haar huis verkocht. Ze heeft wel wat overwaarde, maar hier kan ze geen nieuw huis voor terug kopen. Ze heeft 11 jaar inschrijfduur en haar broer denkt dat ze volgens de regels niet in aanmerking zal komen voor een urgentie. Met haar overwaarde kan ze ook niet particulier huren, want dan blijft de inkomenseis gelden. De man hoopt via de ombudsman toch een ingang te krijgen tot een urgentie. Hij vertelt dat de ombudsman eigenlijk de eerste stap is. De ombudsman legt de (on)mogelijkheden aan de man uit. De man had bijvoorbeeld nog niet gehoord van het sociaal wijkteam. De ombudsman verwijst de man eerst naar het 'gewone' proces. Dit gaat hij doen. Als er iets is kan de man altijd weer even bellen. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 8971**

Een vrouw heeft samen met haar ex-partner een koopwoning. Deze wordt, vanwege de scheiding, verkocht. De vrouw maakt zich zorgen over de huisvesting voor haarzelf en haar kleine kinderen. Zij vraagt de ombudsman om advies. De vrouw zal naar alle waarschijnlijkheid geen kans maken op een urgentieverklaring, vanwege haar jaren inschrijftijd in Woningnet. De ombudsman adviseert haar om langs te gaan bij de organisatie !Woon. Deze kan met haar de mogelijkheden om zo snel mogelijk een passende woning te vinden doornemen. Mocht zij voor de verkoop van het huis in financiële problemen komen, dan kan ze contact zoeken met het Hypotheekteam van de gemeente Amsterdam. Het Hypotheekteam bestaat uit professionals uit de schuldhulpverlening die advies geven bij een hypotheekschuld. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 8995**

Een man constateert dat de woning van een van zijn burens in strijd met wet- en regelgeving via AirBnB wordt verhuurd. Hij meldt dit bij de wethouder en de afdeling Woonfraude zonder vermelding van het betreffende adres. Wonen reageert op de brief en vraagt de man om de adresgegevens. Wonen informeert de man over de verschillende mogelijkheden om een melding te doen. De man kan zich er niet vinden dat Wonen niet zelf met hem contact hierover opneemt. Hij wendt zich tot de ombudsman en doet verder zijn beklag over de onbereikbaarheid van de afdeling Woonfraude. De ombudsman vraagt Wonen om met de man in gesprek te gaan over zijn melding woonfraude. De man bedankt voor de uitnodiging en laat weten dat hij het probleem al zelf heeft opgelost. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 9046**

Begin 2018 koopt een stel een woning en in mei 2018 vindt de overdracht plaats. Het is hen op dat moment bekend dat er sprake is van burenoverlast. Hun makelaar informeert hiernaar bij het stadsdeel maar krijgt geen duidelijke informatie. Nadat het stel intrek in de woning heeft

genomen, blijkt dat de gemeente een vergunning heeft verleend voor huisvesting van 7 á 9 Roemenen (wisselende samenstelling) die op Schiphol werken; veel in nachtdienst. De overlast bestaat voornamelijk uit opgewonden gesprekken in de tuin en rookoverlast. Het stel bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Zij begrijpen niet hoe het kan dat handhaving van Wonen in oktober 2017 een voornemen tot boeteoplegging heeft opgelegd die niet ten uitvoer is gelegd en dat de gemeente toestemming heeft gegeven voor huisvesting van zoveel mensen in een gewone woning. Momenteel is Beter Buren bij de kwestie betrokken en wordt er een bemiddelingspoging gestart. Aangezien er veel organisaties bij de zaak zijn betrokken vraagt de ombudsman het stel om hun klachten over de gemeente op papier te zetten. Het stel zegt toe dat te doen maar laat niets meer van zich horen. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 9062

Een man woont met zijn meerderjarige dochter in een vrije sector huurwoning. Vanwege gezondheidsproblemen is hij genoodzaakt minder te gaan werken. Als zijn inkomsten dalen, zal hij niet meer in staat zijn om de huur op te brengen. Hij wil aanspraak kunnen maken op een sociale huurwoning. Hij heeft al 15 jaar woonduur. Op grond daarvan zou hij redelijk gemakkelijk via Woningnet voor een andere woning in aanmerking moeten komen. Hij vreest dat hij eerst een aantal maanden met minder inkomsten moet doen, voordat hij een nieuwe sociale huurwoning heeft. Al die maanden zal hij moeten interen op zijn spaargeld. Hij wendt zich tot de ombudsman voor een soepele overgang. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Dit onderzoek loopt nog.

#### KIM 9123

Een man schrijft de ombudsman dat hij jaren dakloos is en vanwege zijn gezondheid een medische urgentie nodig heeft. Hij legt uit dat hij van alles heeft geprobeerd, maar dat hij bij het loket niet wordt geholpen. Hij vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman vraagt de gemeente om een afspraak met de man te maken. De gemeente spreekt de man en maakt ook een afspraak voor de intake van de urgentie. De man laat weten dat hij blij is dat de gemeente hem heeft gehoord, maar hij vindt dat het te lang duurt voordat hij het intakegesprek heeft. Dat vindt de ombudsman ook. De ombudsman laat weten dat hij in gesprek gaat met de gemeente over de wachttijden. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 9140

Een alleenstaande vrouw met een zoon van 10 heeft geen eigen/zelfstandige woning. Beiden wonen bij de moeder van de vrouw in. Moeder en zoon lijden aan epilepsie. Het appartement bevindt zich op de derde verdieping en de trap ernaar toe vormt een gevaar voor beiden. De vrouw is al eens tijdens een epileptische aanval op de trap gevallen. Haar moeder moest haar de trap op slepen om haar in veiligheid te brengen. De huisarts van de familie onderkent het gevaar en heeft een verklaring opgesteld waarin hij de urgentie voor een woning op de begane grond of met lift ondersteunt. Gezien de penibele woonsituatie heeft de vrouw urgentie aangevraagd voor een zelfstandige woning op de begane grond of met lift. Zij was op dat moment onder bewind gesteld. Het is een garantie dat de huur zal worden betaald. Daarmee staat vast dat zij in staat is om de huur te (blijven) betalen en ook overigens over de minimaal noodzakelijke middelen zal beschikken om in haar bestaan te voorzien. Wonen wijst de aanvraag af op grond van artikel 2.6.5 lid 1h Huisvestingsverordening en de schuldpositie waarin de vrouw verkeert. Zij is tegen dit besluit in bezwaar gegaan. De vrouw wendt zich tot de kinderombudsman. Zij stelt zich op het standpunt dat vanwege de epilepsie van haar en haar zoon niet gewacht kan worden met de behandeling van haar aanvraag urgentie. Het risico

dat zij en haar zoon in het trappenhuis ten val komen is te groot. De kinderombudsman stelt een onderzoek in. Dit onderzoek loopt nog.

#### KIM 9181

Een man met gezondheidsproblemen komt na tien jaar in het buitenland te hebben gewoond berooid naar Nederland terug. Hij kan in een voormalig bejaardenwoning anti-kraak wonen. Binnenkort moet hij daar weg en hij heeft geen zicht op een andere woning. Een kennis trekt zich zijn lot aan en schrijft een brief naar de burgemeester met het verzoek de man een sociale huurwoning aan te bieden. Wonen reageert op de brief en wijst op de mogelijkheden die de man ten dienste staan. Als de man voor zijn schulden een regeling heeft getroffen, kan de man op medische gronden urgentie aanvragen. De man wendt zich tot de ombudsman. Hij vindt dat de gemeente onvoldoende doet voor remigranten die berooid en met medische problemen naar Nederland terugkeren. De ombudsman laat de man weten dat door de hoge woningnood remigranten die naar Amsterdam komen niet automatisch een woning aangeboden kunnen krijgen. Als de man zijn schulden heeft geregeld, kan hij op medische gronden urgentie aanvragen. Als hij geen onderdak kan vinden, kan hij bij het Leger des Heils terecht. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen en sluit het dossier.

#### KIM 9197

Een vrouw ondervindt veel geluidsoverlast van burens in haar woning in Amsterdam. De vrouw kampt ook met geestelijke gezondheidsproblemen. Zij besluit naar een gemeente buiten Amsterdam te verhuizen. Korte tijd later heeft zij enorme spijt. Ook in haar nieuwe woning ondervindt zij geluidsoverlast en haar burens zijn opdringerig. De vrouw wil graag terug naar Amsterdam en vraagt de ombudsman om advies.

De ombudsman ziet geen mogelijkheden om haar op korte termijn terug te laten keren. Hij geeft de vrouw in overweging om haar nieuwe woonplaats nog kans te geven. Als artsen verklaren dat het voor haar geestelijke gezondheid nodig is dat zij naar Amsterdam terug moet keren, kan zij in overleg met Maatschappelijk Werk in samenwerking met een sociaal psychiatrisch verpleegkundige een aanvraag voor een urgentie indienen. Of Wonen een dergelijke aanvraag in behandeling neemt en toekent kan de ombudsman niet overzien. De vrouw staat namelijk niet meer in Amsterdam ingeschreven. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 9239

Een getrouwd stel meldt zich op het spreekuur, omdat zij geen woning kunnen vinden/krijgen. De vrouw woont met hun vier kinderen bij haar moeder in terwijl de man vanwege de krapte bij zijn familie verblijft. Ze zijn al zeven jaar getrouwd maar het lukt hen niet om een woning te vinden. Ze reageren o.a. via Woningnet op sociale huurwoningen en op vrije sectorwoningen. Ze verdienen echter te veel voor sociale huur en worden regelmatig afgewezen voor vrije sectorwoningen, omdat ze net te weinig verdienen. Beiden hebben een vaste aanstelling met een vast inkomen. Ze vragen de ombudsman voor hulp. De ombudsman denkt mee met de mogelijkheden maar ziet geen aanleiding voor onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

#### KIM 9240

Een vrouw is mantelzorger voor haar zus. De zus is 27 jaar, heeft een licht verstandelijke beperking en ontvangt een Wajonguitkering. Tot op heden heeft zij altijd bij haar ouders gewoond, maar die zijn op leeftijd (70 en 80 jaar) en door de fysieke beperkingen van met name haar moeder, hebben zij onlangs een Wmo-urgentie gekregen voor een andere woning op de begane grond of met lift. Sinds de zus twee jaar geleden tegen de zin in van haar ouders is gehuwd, woont ook haar echtgenoot bij de ouders in. De spanningen tussen beiden zijn

echter zodanig dat wenselijk wordt geacht dat de zus zelf in aanmerking komt voor eigen huisvesting. Naast de verstandelijke beperking is er ook sprake van epilepsie en diabetes bij de zus. Mede op die gronden maakt de familie zich zorgen over het feit dat met het vinden van een woning voor de ouders, deze zus op straat komt te staan. De zus ontvangt ambulante ondersteuning van Cordaan, maar voor een woning met begeleiding komt zij niet in aanmerking (bovendien zou daar haar partner niet bij in mogen). De vrouw heeft ten behoeve van haar zus urgentie aangevraagd en onlangs was de hoorzitting. Gelet op het verloop en het relaas van de aanwezige jurist, twijfelt zij over de uitkomst hiervan. Van de ombudsman wil zij weten of deze iets voor haar kan betekenen. De zus is niet gebonden aan Amsterdam, het kan ook de omgeving zijn, maar haar sociale, ondersteunende netwerk is wel in Amsterdam-Hoofddorp. Ze staat 5 1/2 jaar ingeschreven bij Woningnet; en lijkt tot nu toe kansloos. Dit onderzoek loopt nog.

#### KIM 9292

Een vrouw, woonachtig in een woonwagen, dient in oktober 2018 een klacht in bij de burgemeester over achterstallig onderhoud aan woonwagens dat niet zou worden verricht door de gemeente. Het kabinet van de burgemeester stuurt in november 2019 een ontvangstbevestiging met de mededeling dat wethouder Wonen zou reageren. In september 2019 heeft de vrouw nog steeds geen reactie en wendt zij zich tot de ombudsman. Dit onderzoek loopt nog.

#### KIM 9416

Een man wendt zich tot de ombudsman en vertelt dat op instigatie van de GGD zijn woning is ontruimd zonder dat hem dat van te voren is meegedeeld. De man is daarmee in een klap dakloos geworden. Na de ontruiming komt hij in het bezit van het onderliggende besluit, het betreft een zogenaamde 'bestuursdwang zonder voorafgaand besluit'. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Aangezien de man – weliswaar achteraf – tegen het besluit in bezwaar kan gaan, geeft de ombudsman de man in overweging tegen het besluit in bezwaar te gaan en/of een klacht in te dienen. De ombudsman sluit het dossier.