

Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 1 2016 Wonen

Tot en met 2015 deed de ombudsman verslag van alle verzoeken die betrekking hadden op het thema wonen. Het ging om dossiers die op de een of andere manier te maken hadden met wonen in de breedste zin van het woord. Ook de dossiers van de aangesloten gemeenten werden vermeld.

Met ingang van 2016 rapporteert de ombudsman alleen die zaken die te maken hebben met de eenheid Wonen ressorterend onder cluster Ruimte en Economie. Uit alle 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.

In het 1^e kwartaal 2016 heeft de ombudsman 16 verzoeken ontvangen over Wonen Amsterdam.

Samenvatting dossiers

KIM 377

Een man wendt zich op de laatste dag van het kalenderjaar tot de ombudsman. Hij vertelt meerdere pogingen te hebben gedaan om een woonurgentie te krijgen. De man heeft sinds zijn echtscheiding geen vaste woon- of verblijfplaats meer en mag daarom bij een vriend gebruikmaken van een kamer. De man is bekend met diverse medische en psychische problemen. Zijn huisarts heeft om die reden Woningnet verzocht hem een woning toe te kennen in de buurt die hem bekend is. Woningnet verwijst de man naar de gemeente om een urgentie aan te vragen, maar daar is het hem niet gelukt een schriftelijke besluit te krijgen. De ombudsman legt de man uit, dat hij de gemeente wél kan vragen hem een schriftelijk besluit te sturen, maar dat het niet zeker is dat hij in aanmerking komt voor een urgentie. Wel kan hij daarna bezwaar indienen als hij het niet eens is met het besluit. Na een week ontvangt de ombudsman een kopie van de beslissing: Volgens de gemeente kan de man, omdat hij ouder is dan 55 jaar en bijna twee jaar inschrijfduur heeft opgebouwd, op eigen kracht in aanmerking komen voor een seniorenwoning; hij krijgt dus geen urgentie. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 382

Een echtpaar van om en nabij de 70 jaar woont op woning op de derde verdieping. De man is opgenomen in het ziekenhuis en kan na revalidatie niet meer in zijn woning terugkeren vanwege de trappen. Het aanleggen van een traplift behoort niet tot de mogelijkheden. Omdat het inkomen van het echtpaar iets hoger is dan de inkomensgrens voor de sociale woningmarkt, zijn zij aangewezen op woningen in de vrije sector. De ombudsman kan aan de regelgeving niets veranderen, omdat het hier beleid betreft. Wel stuurt hij de vraag van het echtpaar door naar de experts op woongebied van de gemeente met de vraag welke weg zij het beste kunnen bewandelen om voor een passende woning in aanmerking te komen.

KIM 446

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. Zij woont met haar 3 kinderen op een 2 kamerwoning. Ondanks, dat zij al meer dan 10 jaar staat ingeschreven bij woningnet lukt het haar niet om een andere woning te vinden. De ombudsman informeert bij de vrouw of zij al een klacht heeft ingediend bij de gemeente. Dat blijkt het geval te zijn. De ombudsman adviseert de vrouw eerst de klachtafhandeling van de gemeente af te wachten. Indien de gemeente niet tijdig of niet naar haar tevredenheid haar klacht heeft afgehandeld kan zij zich opnieuw wenden tot de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 479

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij laat weten dat de gemeente Amsterdam een pand beschikbaar heeft gesteld voor tijdelijke opvang voor een groep zwerfvende vrouwen van niet Nederlandse afkomst. Zelf maakt zij ook deel uit van deze groep. Om van het aangeboden pand gebruik te mogen maken moeten zij een overeenkomst tekenen. Hiertegen hebben zij bezwaar omdat het oorspronkelijke doel van de overeenkomst en de doelgroep waarop deze zich richt niet overeenkomt met de doelgroep waarmee zij geassocieerd willen worden. Toch hebben zij gevraagd bij het stadsloket om inschrijving in de Basisregistratie, maar daar krijgen zij te horen dat dit alleen kan met een verklaring van de gemeente dat dit is toegestaan. De ombudsman nodigt de vrouw uit voor het spreekuur om haar klacht toe te lichten. Wanneer de vrouw niet op de uitnodiging ingaat, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 494

Een man verhuurt een appartement. De huurder verblijft volgens de man echter al jaren in het buitenland. De man wil dat de woning weer beschikbaar komt voor iemand die echt woonruimte in Amsterdam nodig heeft. Hij meldt dit bij Zoeklicht. Zoeklicht stelt een onderzoek in en gaat tot drie keer toe bij de huurder langs maar die is nooit thuis. Zoeklicht sluit het onderzoek. De man vindt dit onbevredigend. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. Die spreekt met Wonen Amsterdam en met Basisinformatie. De uitkomst van het gesprek is dat Wonen Amsterdam, Basisinformatie gaat vragen om een adresonderzoek in te stellen. De huurder zal moeten aantonen waar hij woont. Met deze uitkomst sluit de ombudsman het dossier.

KIM 552

Een vrouw schrijft een korte e-mail naar de ombudsman. Zij schrijft dat de gemeente haar samen met 11 anderen een boete van € 12.000,- per persoon heeft opgelegd wegens het samenwonen van 3 mensen in een appartement. De boete moet eerst worden betaald voordat men daartegen in bezwaar/beroep kan. Om te kunnen beoordelen of er aanleiding is onderzoek te doen vraagt de ombudsman de vrouw de onderliggende stukken op te sturen. Aangezien de ombudsman niets meer van de vrouw verneemt, sluit hij het dossier.

KIM 597

Een man wendt zich per mail tot de ombudsman met zijn woonprobleem. De ombudsman neemt telefonisch contact met hem op. De man vertelt dat hij twee maanden geleden uit huis gezet is door zijn ouders met zijn vrouw, een kind en de tweede op komst. De vrouw verblijft tijdelijk bij haar stiefvader op een adres buiten de stad en hij verblijft op een ander adres in weer een andere stad. De ombudsman adviseert hem contact op te nemen met het Wijksteunpunt Wonen en daar zijn woonprobleem voor te leggen. Daar kunnen ze hem het beste adviseren over zijn mogelijkheden.

KIM 601

De gemeente heeft eind 2015 boetebeschikkingen aan een man opgelegd wegens woningonttrekking voor verschillende adressen. Zijn advocaat is tegen deze beschikkingen in bezwaar gegaan. Deze procedure loopt nog. Een bezwaarschrift tegen een last onder bestuursdwang is ongegrond verklaard. Tegen dat besluit is de advocaat in beroep gegaan. De zitting voor het beroep bij de rechtbank is nog niet bekend. De advocaat legt zijn bezwaren over de handelwijze van de gemeente ook aan de ombudsman voor. De ombudsman laat de man weten op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht niet bevoegd te zijn onderzoek te doen naar aangelegenheden die aan de rechter zijn voorgelegd. De ombudsman stelt in de regel evenmin

onderzoek in naar aangelegenheden waarover in bezwaar nog een beslissing wordt genomen. Een van de redenen is dat voorkomen moet worden dat procedures door elkaar gaan lopen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 618

Een Amsterdammer huurt een woning via HVO/Querido. Na diverse aanvaringen verlaat de man de woning in 2014/2015 en hij vertrekt naar het buitenland. In januari 2016 komt hij terug naar Nederland. Inschrijving in een gemeente in Zuid-Limburg lukt niet en hij gaat naar Amsterdam. Daar verblijft hij in de nachtopvang. Hij wil een woning toegewezen krijgen en wendt zich, zonder resultaat, tot de burgemeester en anderen. Daarom gaat hij naar het spreekuur van de ombudsman. Die zegt de man dat de woningmarkt in Amsterdam overvol zit en de wachttijd voor een woning in Amsterdam zo'n tien jaar is. Er geen gemeentelijke betrokkenheid is dus geen rol voor de ombudsman. Verder adviseert de ombudsman de man om te blijven solliciteren, omdat het met een inkomen makkelijker is een woning te vinden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 626

Een man gaat door een zeer moeilijke periode. Hij heeft werk, inkomen noch woonruimte. Hij kan zich nergens inschrijven en komt daarom niet in aanmerking voor schuldhelpverlening. Hij bezoekt het Sociaal Loket in Stadsdeel Zuidoost om een aanvraag urgentie in te dienen. In eerste instantie kan dat niet omdat het echtscheidingsconvenant nog niet is ingeschreven. Nadat het echtscheidingsconvenant is ingeschreven kan hij geen aanvraag indienen omdat hij 1 sessie bij zijn psycholoog heeft gemist. Hij vraagt de ombudsman om hulp. Kort daarna laat de man weten dat het Sociaal Loket hem toch gaat proberen te helpen. De ombudsman wacht de resultaten af maar laat de man weten dat hij zich weer kan melden als hij weer vast loopt. Vervolgens laat de man weten dat hij naar een andere stad gaat verhuizen om daar zijn leven weer op te pakken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 759

Een man woont met zijn twee kinderen in een veel te kleine woning. Hij vraagt een urgentie verklaring aan. Deze wordt afgewezen. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid om tegen de afwijzing in bezwaar te gaan. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 834

Een man komt bij de ombudsman langs met een klachtafhandelingsbrief van Wonen, waarop hij uitgebreid uitleg krijgt over het wel of niet verstrekken van voorrang. Wonen ziet in zijn situatie geen reden tot voorrang. Daarmee wendt hij zich tot de ombudsman, want hij is het er niet mee eens dat vluchtelingen wel voorrang krijgen en hij niet. Hij woont zelf in bij een kennis en wil graag gezinshereniging, maar heeft daar een passende woonruimte voor nodig. Tot op heden is het hem niet gelukt. De ombudsman legt uit dat dit een zaak is van het beleid van de gemeente en dat hij als ombudsman daarover niet mag oordelen. De ombudsman adviseert de man bij het Wijksteunpunt Wonen langs te gaan voor nadere informatie over wat hij kan proberen om aan een woning te komen, wellicht ook buiten Amsterdam.

KIM 844

Een die zelfstandige was kan door hersenletsel niet meer werken. Daar komt bij dat de scheiding van hem en zijn partner wordt uitgesproken. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering had de man niet afgesloten dus de man is aangewezen op de gemeente/WPI. De echtelijke woning is verkocht, waardoor de man wat spaargeld heeft. Dit spaargeld heeft als gevolg, dat de man (voorlopig) niet

in aanmerking komt voor een uitkering WPI. Doordat de man geen inkomen heeft komt hij niet in aanmerking voor een huurwoning. De man dreigt op straat komen te staan. De man wendt zich tot de ombudsman die kijkt wat hij voor hem kan betekenen.

KIM 1008

Een alleenstaande vrouw met twee kinderen heeft een urgentieverklaring gekregen. Zij kreeg 3 1/2 maand de tijd om te reageren op woningen via Woningnet. Volgens Wonen Amsterdam had zij op 7 woningen kunnen reageren omdat zij als eerste stond. Aan het eind van de zoekperiode heeft zij 9 weken extra zoektijd gekregen met de waarschuwing nu echt een woning te accepteren. Zij heeft geen van de woningen geaccepteerd. De ombudsman nodigt de vrouw uit voor een gesprek omdat hij wil weten waarom de vrouw geen van de woningen heeft geaccepteerd. Dit onderzoek loopt nog.

KIM 1037

Een man heeft een B&B. Hij heeft een bestuurlijke boete opgelegd gekregen voor woningonttrekking. De man is tegen dit besluit in bezwaar gegaan. De man dient wel een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken. Hij legt de zaak ook aan de ombudsman voor die hem laat weten dat hij de afhandeling van zijn bezwaarschrift en zijn klacht moet afwachten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1048

Een man wendt zich tot de ombudsman. Hij woont in bij een vriendin maar moet daar weg. In het verleden heeft hij zich als activistische huurder verzet tegen de plannen van een grote projectontwikkelaar om het blok woningen waar hij een woning huurde, te verbouwen en te verkopen. De man is niet tevreden over de wijze waarop de gemeente zich destijds heeft opgesteld. De man heeft voldoende inkomsten om een woning in de vrije sector te huren of een woning te kopen. Hij zegt echter dat hij bij alle makelaars en verhuurders wordt tegengewerkt als gevolg van zijn opstelling in het verleden. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen naar de handelwijze van de gemeente. Die gebeurtenissen hebben zich namelijk meer dan vijf jaar geleden afgespeeld. De ombudsman adviseert de man verder te gaan met het zoeken van woningen met behulp van makelaars of door direct grote verhuurders te benaderen. De ombudsman sluit het dossier.