

1. Inleiding en rode draden

De GGD Amsterdam heeft meerdere taken en verantwoordelijkheden als het gaat om zorg en gezondheid in de stad. Van inentingen tot dierplaagbestrijding. Ook doet de GGD de medische keuringen voor bijvoorbeeld gehandicapten parkeerkaarten en voorrang op een sociale huurwoning. Met zoveel werkzaamheden en contacten met mensen en organisaties, valt het aantal klachten dat de ombudsman over de GGD ontvangt eigenlijk wel mee. Het zijn er ongeveer 35 per jaar, voor een nadere specificatie van de cijfers zie hoofdstuk 2. Bij de ombudsman komen ook klachten binnen waarbij de GGD niet de hoofdrol speelt, bijvoorbeeld over de Meldpunten zorg en overlast en over de verschillende uitstroomtafels. Deze klachten worden meegenomen in de rapportages over de stadsdelen, Wonen etc. Vanaf 2019 zal de ombudsman deze klachten ook meenemen in de rapportage GGD, althans voor zover het nuttig is om deze ook met de GGD te bespreken. Het is bovendien de bedoeling dat er een eind komt aan de vele verschillende uitstroomtafels met verschillende regels, dat zou een vermindering van de klachten daarover met zich mee moeten brengen.

Het is de bedoeling dat mensen eerst bij de GGD klagen voor ze naar de ombudsman gaan. De ombudsman verwijst dan ook regelmatig terug naar de interne klachtenregeling van de GGD. Een veel gehoorde klacht was de laatste jaren dat de afdeling Vangnet van GGD alleen een gesprek aanbiedt en niet met een schriftelijke reactie op de klacht komt. Al jaren geleden heeft ombudsman geoordeeld dat een klacht niet slechts als hulpvraag gezien mag worden. Nadat de ombudsman weer een paar keer heeft moeten trekken aan de behandeling van een klacht, is er in de zomer van 2018 een gesprek geweest met de betreffende afdeling. Daarna zijn er geen klachten over het niet behandelen van klachten meer binnen gekomen bij de ombudsman.

Opvallend is dat de ombudsman een aantal keren heeft gehoord dat mensen zich niet zelf mogen melden voor opvang. Aanmelding zou door hun maatschappelijk werker moeten gebeuren. Maar niet iedereen heeft een maatschappelijk werker. Toch is denkbaar dat deze mensen (kortdurend) opvang nodig hebben, denk aan iemand die plotseling de deur uit wordt gezet door een boze echtgeno(o)te. De ombudsman heeft van de GGD begrepen dat het verhaal van deze klagers niet klopt, iedereen kan zich melden. Gelet op het steeds terugkeren van het verhaal doet de ombudsman nader onderzoek.

Ook is opvallend dat de GGD weinig lijkt te verwijzen naar wijkteams etc. Het is de vraag of het daardoor komt dat er bij de ombudsman relatief vaak verzoekers binnenkomen, die met een simpele verwijzing naar wijkteam of maatschappelijk werk geholpen zijn. De ombudsman hoort graag van de GGD in hoeverre warme verwijzingen deel uitmaken van de screeningsmethodieken.

Er zijn mensen die wel recht hebben op opvang, maar er toch niet verblijven. Dat komt volgens hulpverleners doordat niet iedereen zich kan handhaven in de opvang, vaak vanwege eigen problematiek of het samenleven met andere bewoners. De groep die zich niet conformeert aan de voorwaarden van de opvang, is op zichzelf aangewezen en leeft vaak op straat of binnen een vaag netwerk. Dat brengt risico's voor de mensen zelf en hun omgeving met zich mee. De GGD heeft voor deze mensen een zorgplicht. De vraag is in hoeverre andere vormen van opvang of opvang met minder regels mogelijk is in Amsterdam. De ombudsman maakt zich ook zorgen omdat deze mensen uit beeld raken en daardoor ook buiten beeld zijn als het gaat om doorstroommogelijkheden. Op hulpverleners rust een zware taak om toch contact met deze mensen te blijven houden.

Rapportage GGD 2017 en 2018

Ook dakloze gezinnen kunnen zich melden bij GGD. Daarbij moet onderscheid gemaakt worden tussen gezinnen die vanuit Amsterdam dakloos worden en gezinnen die van elders komen, vaak zelfs uit het buitenland. Hoewel voor beide categorieën de hoofdregel geldt dat ieder kind iedere nacht op een veilige plek behoort te kunnen slapen en de GGD daar ook naar handelt. Wel wordt altijd gezocht naar een oplossing binnen het eigen netwerk. De ombudsman spreekt regelmatig mensen die boos zijn dat ze geen opvang krijgen omdat ze bij iemand kunnen logeren, zij het met het hele gezin in één kamer of slechts voor beperkte tijd. In die gevallen legt de ombudsman (opnieuw, want de GGD zal dat ook doen) uit dat opvanglocaties beperkt zijn en hoewel iedereen zijn best doet, zeker geen fijne woonplek. Zodat een logeerpartij te prefereren is.

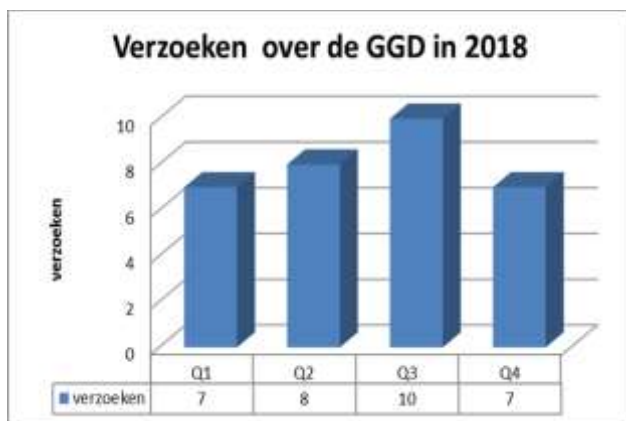
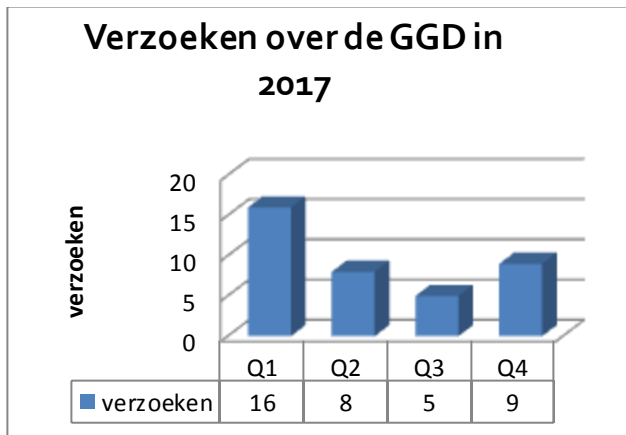
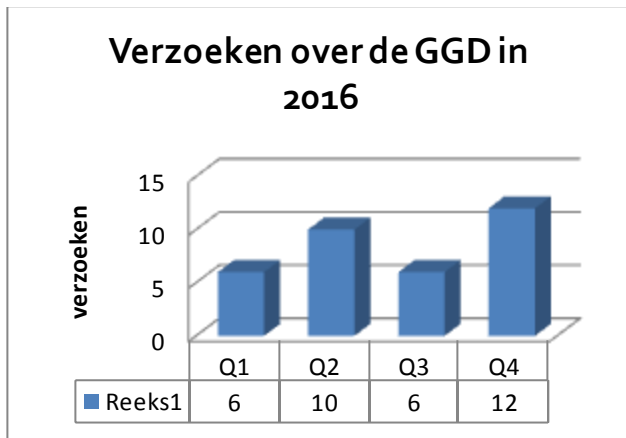
Voor de resterende dakloze gezinnen geldt dat indien zij afkomstig zijn uit Amsterdam (en daarom te zijner tijd ook aanspraak kunnen maken op een woning in Amsterdam) de GGD uiteindelijk wel een opvangplek voor ze vindt. Hoewel lang niet ideaal, hotels zonder kookgelegenheid, ver van Amsterdam etc. Maar daar kan de GGD niets aan doen.

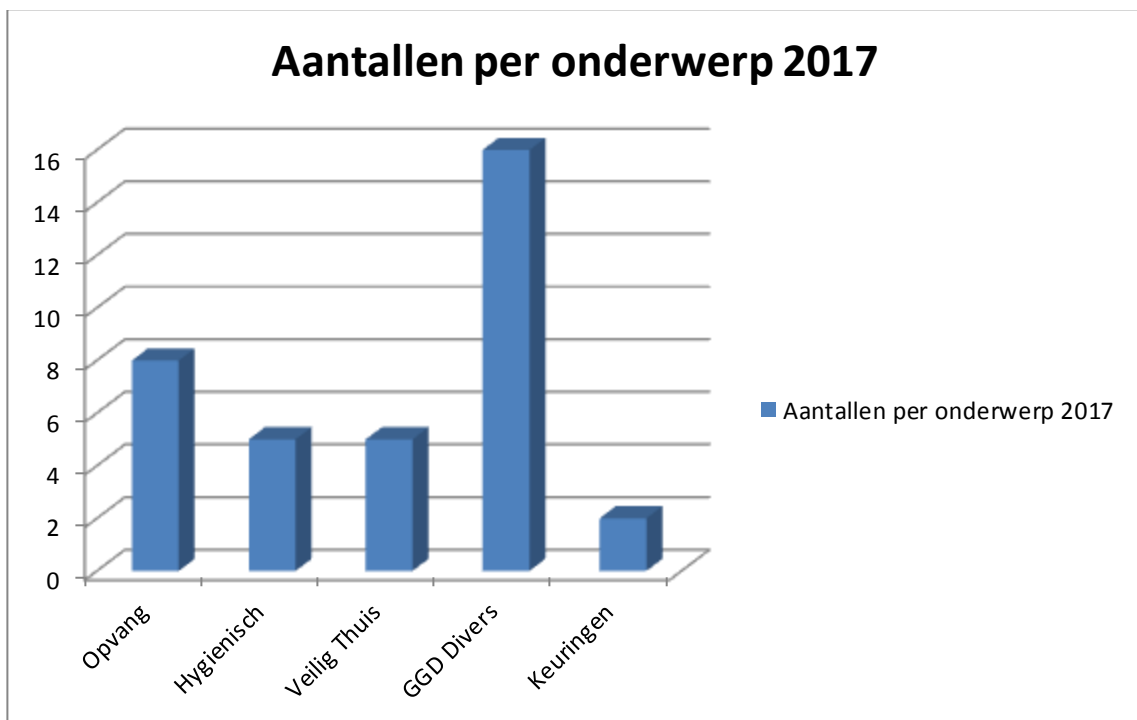
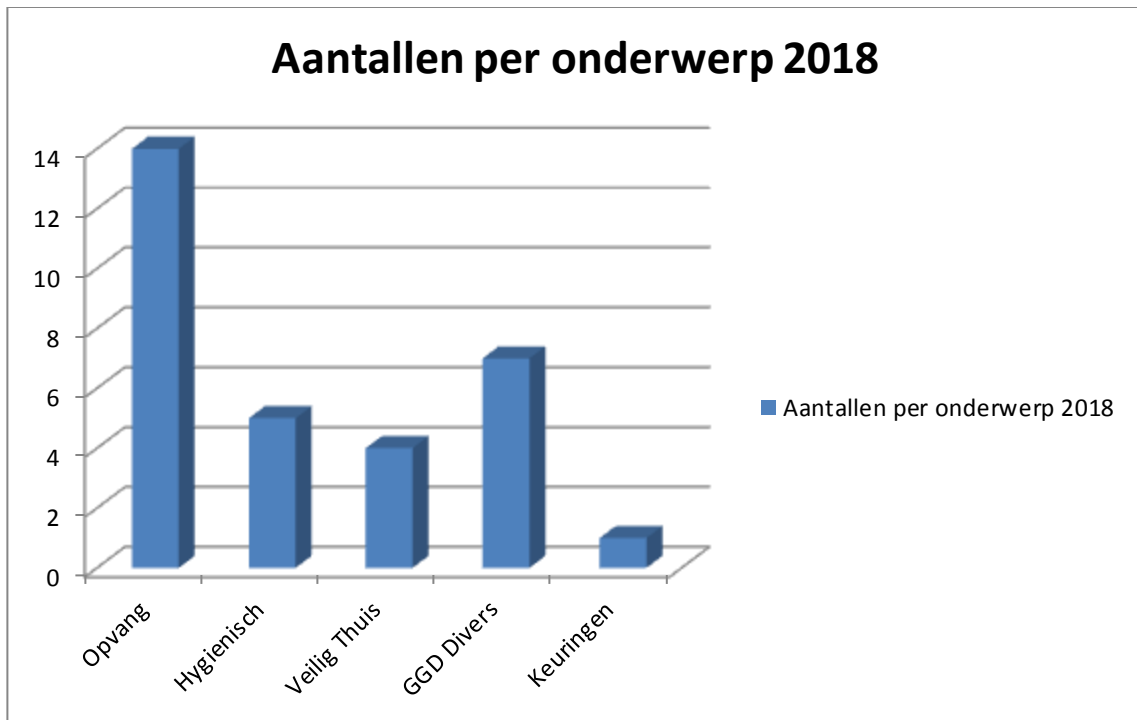
Voor gezinnen die van buiten Amsterdam komen ziet de ombudsman dat de GGD probeert ouders te bewegen weer terug te gaan naar waar ze vandaan komen, maar dat is niet altijd reëel. Voor terugkeer naar het buitenland geldt bovendien dat het nog maar de vraag is in hoeverre je Nederlanders of mensen met een Nederlandse verblijfstitel /verblijfsrecht kan 'dwingen' om in het buitenland te gaan wonen door ze opvang te weigeren. De hoofdregel is echter dat de gemeente waar deze mensen zich het eerst melden voor 'opvang' zorgt. Wat betekent dat Amsterdam in een relatief groot aantal gevallen met de vraag zit waar deze gezinnen ondergebracht kunnen worden, vanuit Schiphol is Amsterdam snel gevonden. De ombudsman merkt allereerst op dat de opvang van deze gezinnen – met verblijfsrecht, maar zonder regiobinding in enige Nederlandse gemeente - een nationaal probleem is, dat ook nationaal – politiek – aangekaart behoort te worden.

Daarnaast valt de ombudsman op dat de reden dat deze gezinnen zich juist in Amsterdam melden vaak is dat zij in Amsterdam familie hebben of andere mensen kennen. Door hen opvang (elders) te onthouden en hen bij hun netwerk in Amsterdam te laten logeren, ontstaat al snel emotionele binding van de kinderen met Amsterdam. Zij gaan hier immers naar school, sport, maken vrienden etc. Dat maakt dat het steeds moeilijker wordt om deze gezinnen naar buiten Amsterdam te laten uitstromen. Het is daarom zaak dat er op korte termijn actie wordt ondernomen om deze gezinnen elders te kunnen huisvesten, zodat voorkomen wordt dat er alsnog (regio)binding met Amsterdam ontstaat. Naar de ombudsman begrijpt is men daar in G-4 verband ook al mee bezig.

Veilig Thuis is een speciale afdeling van de GGD. Veilig Thuis is er voor alle leeftijden en voor professionals die te maken hebben met huiselijk geweld, ouderen- of kindermishandeling bij henzelf of in hun omgeving. De (kinder)ombudsman ontvangt relatief veel klachten die mede betrekking hebben op Veilig Thuis, doordat er over wordt geklaagd dat in de hele jeugdketen geen waarheidsvinding lijkt plaats te vinden, zie ook het [rapport dat daarover in september 2018 is uitgebracht](#). Het gaat daarbij om meer klachten/signalen dan in deze rapportage besproken. De (kinder)ombudsman zal een aparte afspraak maken met Veilig Thuis en anderen in de jeugdketen om het onderwerp waarheidsvinding in samenhang met de veiligheid van kinderen nader te bespreken.

2. Cijfers





3. Samenvattingen zaken uit 2018

3.1 Opvang

2018-0005310 Onzekerheid over intake

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman omdat ze niets meer van de gemeente heeft gehoord na een intake die zij bij de GGD heeft gehad. Ze maakt zich erg ongerust en oogt ook wat in de war. De ombudsman stelt haar gerust, spreekt met haar af dat zij vandaag nog opnieuw contact met de gemeente opneemt, en dat hij even zal nabellen met de gemeente, of zij haar wel voldoende op de radar hebben. Naderhand spreekt de ombudsman met de verantwoordelijke afdeling en die geven aan de vrouw die dag nog gesproken te hebben en een vervolg traject met haar afgesproken te hebben. De ombudsman sluit het dossier.

2018-0005333 Na weigering opvang vanwege bedreiging geen alternatief

Een dakloze man heeft meerdere ernstige lichamelijke klachten, waaronder eenzijdige verlamming. Hij heeft last van prikkelgevoeligheid en is niet geschikt om in groepen te verblijven. Hij heeft regelmatig woede-uitbarstingen. Verschillende opvanginstellingen hebben hem de toegang ontzegd omdat hij andere bewoners had bedreigd en geen zorg zou accepteren. Sindsdien zegt hij op straat te slapen. Een hulpverlener belt naar de afdeling Vangnet van de GGD en verneemt dat er die dag geen opvang voor meneer meer geregeld kan worden. Hij zou zich vrijdag bij de Centrale toegang van de Maatschappelijke Opvang kunnen melden. De man behoort weliswaar tot de doelgroep voor maatschappelijke opvang, maar lijkt niet hanteerbaar in de opvang die hem tot nu toe geboden is. De ombudsman vraagt de GGD hoe de gemeente deze man passende maatschappelijke opvang gaat bieden. Zijn verblijf in de reguliere opvang is voor hem niet goed en brengt ook risico's voor de openbare orde met zich mee. De GGD laat weten dat er een nieuwe plek is gevonden en dat de man soms ook bij een kennis slaapt. De man is ook zelf vertrokken bij een opvanginstelling en is moeilijk te plaatsen. De GGD laat de man niet zo maar los. Dat stelt de ombudsman voldoende gerust. Het is echter wel de vraag in hoeverre de gemeente ook zorgt voor opvang wanneer mensen met gedragsproblemen moeilijk hanteerbaar zijn. De ombudsman hoort namelijk vaker dat mensen weggaan of weg moeten uit maatschappelijke opvang vanwege botsingen met andere bewoners of de begeleiders.

2018-0005412 Hulpvraag van dakloze man bij urgentie aanvraag

Een dakloze man laat de ombudsman weten dat hij na zijn detentie niet de hulp en onderdak heeft gekregen die hem was toegezegd. Hij heeft zelf een tijdelijke woonruimte geregeld, maar dat hield op. Hij heeft een daklozen uitkering en stelt dat hij vanwege PTSS niet in de opvang kan verblijven. Hij krijgt wel hulp van het maatschappelijk werk. De gemeente wijst zijn verzoek om een urgentieverklaring voor een woning op voorhand af. De ombudsman verzoekt de man om zich nogmaals te laten screenen en vraagt de gemeente om de mogelijkheden voor een begeleid wonen traject.

2018-0005494 Te lang wachten op tweede kans woning

Een man moet van de rechter zijn woning verlaten vanwege ernstige overlast en bedreigingen. Het plan is dat hij vanuit de Treiteraangepak van de gemeente Amsterdam een zogenaamde Tweede Kans woning krijgt. De rechter gaat ervan uit dat de man niet dakloos hoeft te worden en spreekt ontruiming binnen twee weken uit. Volgens de hulpverleners en de advocaat van de man, geeft de informatie die de gemeente aan de rechter heeft gegeven over de termijn van 2-3 maanden waarbinnen er een tweede kans woning beschikbaar is, de man ook het recht om binnen deze termijn een woning te krijgen. Als hij na vijf maanden nog geen woning heeft, en de man zich ondanks zijn deelname aan intensieve hulpverlening en verslavingszorg niet staande kan houden en ook geen goede opvang heeft, vraagt de

Rapportage GGD 2017 en 2018

hulpverlening de ombudsman om hulp. Ondanks de inspanningen van de hulpverleners en de bemoeienis van de ombudsman duurt het in totaal 10 maanden voordat de man weer onderdak heeft. In die periode verblijft de man niet in de maatschappelijke opvang omdat hij daar niet te hanteren is. De ombudsman bespreekt deze zaak met Treiteraankpak en de afdeling Wonen. Ten eerste blijkt dat de man ten tijde van de ontruiming nog niet in een traject van de Treiteraankpak zat. Dat is later alsnog geregeld. Uit de interne evaluatie is gekomen dat de gemeente alerter zal zijn op ontruimingsrechtszaken zodat de gemeente actiever kan handelen en informatie verstrekken aan de rechter. Het aanbod voor een Tweede Kans Woning heeft mogelijk langer geduurd, door een nieuw verdelingsstelsel dat meer vrijheid aan woningcorporaties geeft.

De ombudsman zal daarom met Wonen bespreken hoe de gemeente waarborgt dat alle kandidaten voor een urgentie woning eerlijk aan de beurt komen.

De ombudsman hoort vaker dat mensen met gedragsproblemen niet te hanteren zijn in de maatschappelijke opvang, zie ook **2018-0005333**. Of ze gaan zelf met ruzie weg of hen wordt de toegang ontzegd. Op deze manier krijgen mensen niet de zorg en ondersteuning die ze nodig hebben. De ombudsman heeft de GGD in de individuele zaak gevraagd om passende opvang. Dat is er toen niet van gekomen. De ombudsman hoort graag van de GGD hoe er (eventueel met zorgpartners) zorg voor wordt gedragen dat ook lastige cliënten binnen de doelgroep van kwetsbare burgers goede opvang krijgen.

2018-0006220 Onterecht hanteren regiobinding MOBW

Een ambulante begeleider benadert de ombudsman, omdat zij voorziet dat een cliënt van haar geweigerd zal worden voor de maatschappelijke opvang op grond van regiobinding. Haar cliënt heeft zijn leven lang in Amsterdam gewoond, maar heeft van 2009 tot 2016 in het buitenland gezeten. Bij terugkomst heeft hij een sociale huurwoning gevonden. Hij heeft lichtverstandelijke beperking-problematiek, en hierdoor zijn problemen ontstaan die als gevolg hebben dat hij wordt ontruimd. In verband met zijn psychische problematiek dient hij wel op een geschikte manier opgevangen te worden. Inmiddels zijn er verschillende uitspraken bekend dat regiobinding voor maatschappelijke opvang niet is toegestaan, maar het lijkt in deze casus toch te gebeuren. De begeleider trekt aan de bel. De ombudsman informeert bij de GGD naar wat hier mis lijkt te gaan. De GGD laat weten dat de regiobinding inderdaad niet zo streng mag worden toegepast, maar de GGD wil vaak weten waar iemand in de openstaande periode geweest is en hoe diegene 'overleefd' heeft. Het lijkt er op dat daar te veel nadruk op is komen te liggen. De GGD begrijpt uit het dossier dat de man het beste af is met de stabiliteit van een eigen woning met wat ambulante begeleiding. De GGD wil daarom toch nog één poging wagen om te bemiddelen met de woningbouw om ontruiming te voorkomen. De GGD vraagt of de ombudsman hier in kan bemiddelen. De ombudsman denkt echter dat het een beter idee is als de gemeente hier een rol inneemt. Het gaat immers om een sociale huurwoning. Dit is de GGD met de ombudsman eens en die benadert de gemeente om dit samen op te pakken. Als bemiddeling niet slaagt zal de GGD overgaan op de intake voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

2018-0006144 Remigrerend gezin zonder regiobinding geen opvang in Nederland

Een gezin vraagt de Kinderombudsman om advies. Ze hebben geen vaste huisvesting sinds ze uit Zuid-Amerika naar Amsterdam zijn gekomen. Het gezin had een woning geregeld, maar door omstandigheden konden ze daar niet wonen. Een deel van het gezin heeft wel de Nederlandse nationaliteit, maar doordat ze geen regiobinding hebben vangt de GGD het gezin niet op. Het is de eigen verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor huisvesting en inkomen bij (her-)vestigen in Nederland. Het gezin kan bij familie logeren, maar dat is wel een eindige situatie. De Kinderombudsman begrijpt het standpunt van de GGD in deze zaak. Ze adviseert het gezin naar krimp gemeentes te kijken en te proberen om daar aan zo snel mogelijk aan werk en huisvesting te komen.

Het gebeurt vaker dat Nederlanders die vanuit het buitenland terugkeren in Nederland en geen huisvesting hebben een beroep doen op opvang van de overheid. Ze hebben dan nergens in

Rapportage GGD 2017 en 2018

Nederland inschrijfdur in de basisregistratie personen, waardoor gemeentes stellen dat deze mensen in hun gemeente geen binding hebben met de regio. Als er geen sprake is van overmacht of zwaarwegende redenen om terug te keren naar Nederland, sturen gemeentes erop aan dat deze mensen terug gaan naar het buitenland. De ombudsman heeft de indruk dat gemeentes hiermee worstelen en dat Nederlandse kinderen onvoldoende kans krijgen om hier een leven op te bouwen. De ombudsman bespreekt graag met de GGD hoe ze het probleem van mensen zonder regiobinding in Nederland wil (landelijk) aanpakken.

2018-0006283

Onjuiste aanmelding laatste kans woning

Een vrouw uit Amsterdam belt in wanhoop de ombudsman. Zij moet op last van de rechter haar woning verlaten in verband met een burenruzie maar heeft van de rechter 6 maanden de tijd gekregen een andere woning te zoeken. Ruim binnen de termijn vindt ze een andere woning, de oude woningbouwvereniging geeft een positieve huurdersverklaring af maar dan blijkt ze door de GGD te zijn aangemeld voor een laatste kans woning. Goedbedoeld, de verwachting was dat ze geen woning zou kunnen vinden, maar met als consequentie dat het huurcontract van de door haar gevonden woning niet op haar naam gezet kan worden maar eerst 2 jaar via het Leger des Heils zal verlopen. Dat wil de vrouw absoluut niet. Ze vraagt de hulp van de ombudsman. De vrouw heeft een advocaat waarmee de ombudsman in gesprek gaat. Kort daarna blijkt de woningbouwvereniging na overleg met de gemeente toch bereid om het huurcontract op naam van de vrouw te zetten. De vrouw is dolgelukkig. De ombudsman sluit het dossier.

2018-0006631 Hulp bij tijdelijke opvang voor gezin totdat urgentie is ingewisseld

Een gezin komt naar het inloopspreekuur van de Kinderombudsman. Zij moeten binnenkort de woning waar zij verblijven verlaten. Het gezin heeft reeds een urgentie voor een woning maar weet niet of zij op tijd een passende woning kunnen vinden. Daarom zijn zij hard op zoek naar een tijdelijke oplossing. Dit lijkt niet te lukken en het gezin is bang om naar de noodopvang te moeten. Het gezin krijgt ondersteuning van maatschappelijk werk en krijgt daar informatie over de noodopvang. Van de maatschappelijk werker krijgt het gezin een aantal uitspraken te horen waar ze van schrikken. Onder andere dat de moeder die een EU-verblijfsvergunning heeft geen toegang zou hebben tot de noodopvang. Het gezin kaart dit aan bij de Kinderombudsman en vraagt of dit inderdaad klopt. De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat gezinnen eenduidige informatie ontvangen over de regels en werkwijze van de noodopvang en neemt contact op met maatschappelijk werk en de GGD. Hieruit blijkt dat er inderdaad verschillende informatie wordt gecommuniceerd over de werkwijze van de noodopvang. De Kinderombudsman komt dit helaas vaker tegen en geeft het signaal door aan de GGD. Zij vraagt de GGD om te schakelen met maatschappelijk werk om te zorgen dat in de toekomst de juiste informatie wordt doorgegeven aan de gezinnen. Dit gezin vindt gelukkig spoedig een woning met behulp van hun urgentie.

2018-0006565 Opvang moeder met twee kinderen verloopt niet goed

Een vrouw met twee kinderen neemt contact op met de Kinderombudsman. De vrouw verblijft al een tijdje in een particuliere opvang Molenwaard. Vervolgens laat de vrouw zich screenen voor Maatschappelijke Opvang door de GGD in Amsterdam. Hierbij meldt zij zich tevens aan voor de noodopvang. Hierna ontstaat er onduidelijkheid over de plek van de opvang en de rol van de GGD Amsterdam en de particuliere opvang Molenwaard. De Kinderombudsman volgt deze zaak.

2018-0007040 Moeder en kind van instantie naar instantie verwezen na terugkeer uit buitenland

Een vrouw is na de scheiding van haar man in 2016 met haar zoon vertrokken naar Zuid Amerika. Onlangs heeft haar ex (en tevens vader van haar zoon) haar gevraagd terug te komen naar Nederland met de belofte haar te ondersteunen bij herhuisvesting. Hij heeft haar hiervoor de benodigde tickets verstuurd. Eenmaal aangekomen zou haar ex man haar hebben verzocht om te tekenen voor het overdragen (of delen) van het ouderlijk gezag. Toen zij dit weigerde is ze met haar vijfjarige kind op straat gezet. De vrouw heeft voor haar vertrek naar Zuid Amerika in Almere

Rapportage GGD 2017 en 2018

gewoond. Hoewel mevrouw zich voor registratiedoeleinden sinds enkele weken op een Amsterdams adres heeft ingeschreven, heeft GGD Vangnet te Amsterdam aangegeven dat zij zich tot de instanties in Almere moet wenden. Daar heeft zij de meeste binding. Almere verwijst weer naar het GGD vangnet van Amsterdam, waarna ze weer wordt doorverwezen naar het Leger des Heils te Almere. Die verwijzen haar weer naar Kwintes. Centrale toegang Almere zou zich over aanvraag moeten buiten, maar die verwijst weer terug naar Amsterdam, omdat Amsterdam de gemeente van melding is en dus de screening zou moeten doen. Deze zaak loopt nog.

2018-0006858 Bereikbaarheid van Vangnet in de nacht voor psychische hulp en bij geluidsoverlast

Een vrouw komt opnieuw bij de ombudsman omdat ze overlast ervaart van geluiden in haar woning. De ombudsman heeft eerder geconcludeerd dat hij geen rol voor zichzelf zag weggelegd omdat de vrouw het aanbod van een alternatieve woning niet had geaccepteerd. De ombudsman heeft haar destijds voor eventuele psychische steun gewezen op de afdeling Vangnet van de GGD. Ze stelt nu dat de GGD en GGZ ook buiten kantooruren bereikbaar dienen te zijn voor haar telefoontjes. Uiteindelijk blijkt ze geen psychische hulp te willen, maar vraagt ze hulp om de verhuurder te bewegen aanpassingen in de woning uit te voeren. Daarover heeft de ombudsman de vrouw uitgelegd niets te kunnen betekenen.

3.2 Hygiënisch Woningtoezicht

2018-0005404 Bejegening bij huisbezoek en zonder toestemming van huurder de verhuurder binnenvragen

Een man krijgt bezoek van de afdeling Hygiënisch Woningtoezicht omdat hij te veel spullen in zijn woning en de toegangshal heeft staan. In het verleden heeft hij na aanwijzingen van de GGD succesvol opgeruimd dus hij verwacht er nu ook samen uit te komen. Hij schrikt echter van de negatieve uitlatingen van de medewerkers naar hem en over zijn woning. Vervolgens vraagt de GGD ter plekke per telefoon of de verhuurder die middag in de woning langs wil komen. De man is het daar niet mee eens omdat hij er dan zelf niet bij kan zijn, Hij wil de verhuurder niet in zijn woning toelaten wanneer hij zelf niet aanwezig is maar de GGD geeft aan dat hij daar geen zeggenschap meer over heeft. De man weigert verder contact met de GGD en ruimt binnen zes dagen de woning op. Hij stuurt een klacht waarop de GGD hem uitnodigt voor een gesprek. De ombudsman hoort graag hoe dit is verlopen. De man heeft daarna echter geen contact meer met de ombudsman opgenomen.

2018-0005437 Klacht behandeld door medewerker waar de klacht over gaat

De ombudsman ontvangt een vervolklacht van een man . Hij heeft al eerder een klacht ingediend over het handelen van een medewerkster van de GGD die hem tijdens een huisbezoek niet behoorlijk zou hebben bejegend. In de ontvangstbevestiging van de klacht wordt toegezegd dat zijn klacht wordt afgehandeld en dat hij geïnformeerd zal worden over de procedure. Hij ontvangt een uitnodiging om in gesprek te gaan over zijn klacht van de manager van de afdeling waar de medewerkster werkt. Wanneer meneer niet ingaat op deze uitnodiging, meldt de GGD zijn klacht te sluiten. De ombudsman neemt contact op met de GGD en attendeert hen op het feit dat weliswaar een gesprek aanbevelenswaardig is, maar dat ook wanneer iemand weigert in gesprek te gaan, dit de GGD niet ontslaat van het deugdelijk behandelen van de klacht. Wanneer de man drie maanden na indiening van de klacht een nieuwe uitnodiging voor een gesprek ontvangt en hem de toegevoegde waarde van dit gesprek niet duidelijk wordt, weigert hij opnieuw het gesprek aan te gaan. Bovendien zegt hij het vertrouwen op in een "eerlijke" klachtbehandeling door deze manager. Hierin komt de GGD hem tegemoet en de klachtencoördinator neemt de klacht over. Vier maanden na ontvangst van zijn klacht, wordt deze alsnog afgehandeld. Ook over de

Rapportage GGD 2017 en 2018

inhoudelijke afhandeling van zijn klacht is meneer niet tevreden, maar hiervoor verwijst de ombudsman hem evenals de GGD, naar de onafhankelijke klachtencommissie. De ombudsman ziet in de hele gang van zaken voldoende aanleiding om een gesprek te arrangeren met de GGD over klachtbehandeling. De GGD erkent dat een en ander voor verbetering vatbaar is en heeft daartoe ook intern al plannen gemaakt. Afsproken wordt dat over drie maanden een vervolgsprek plaatsvindt om de voortgang te bespreken.

2018-0005948 Gemeente niet verantwoordelijk voor muizenbestrijding

Een vrouw vraagt de gemeente om hulp bij het bestrijden van een muizenplaag in haar woonblok. De maatregelen die ze zelf heeft getroffen werken onvoldoende. De gemeente verwijst haar naar haar verhuurder, maar die stelt niet verantwoordelijk te zijn voor muizenbestrijding. De ombudsman stuurt haar klacht ter behandeling door naar de gemeente. De GGD geeft echter geen prioriteit aan een muizenplaag omdat deze geen bedreiging vormt voor de Volksgezondheid. De GGD heeft er geen tijd voor naast het uitvoeren van de wettelijk taken in dierplaagbestrijding. Ze kan haar verhuurder het beste vragen een commercieel dierplaagbestrijdingsbedrijf in te schakelen, aldus de gemeente.

2018-0007078 Klacht over medewerkers GGD in verband met hygiëne overlast

Een man neemt contact op met de ombudsman. Hij geeft aan dat hij ontevreden is over de benadering door medewerkers van de GGD. Er zijn, bij de GGD, over de man klachten bekend rondom hygiëne. Er vindt een huisbezoek plaats door de GGD medewerker waar de man niet blij mee is. De ombudsman verwijst de man naar de klachtenregeling van de GGD en geeft aan dat wanneer hij ontevreden is over de klachtafhandeling hij terug kan komen naar de ombudsman. De ombudsman hoort vervolgens niets meer van de man en sluit de zaak.

2018-0007311 Hoge rekening voor leeghalen woning

Een vrouw heeft onder druk van bestuursdwang, toestemming verleend aan HWT om haar woning te ontdoen van spullen. Deze "vrijwillige" medewerking komt haar duur te staan: Niet alleen wordt haar vooraf gevraagd € 5000 te voldoen, maar achteraf blijkt daar bijna hetzelfde bedrag bovenop te komen. Volgens de vrouw is haar gezegd dat er misschien nog een klein bedrag bij zou komen, maar niet bijna een verdubbeling. Ze heeft geprobeerd hierover met de GGD in gesprek te gaan, maar krijgt geen bevredigende antwoorden.

De vrouw komt bij de ombudsman met een klacht en vragen over de rekening, maar ook vertelt zij door de hoge rekening zich genoodzaakt te hebben gezien ondanks haar pensionering weer te gaan werken. Niet alleen moet zij sparen voor deze onverwachte extra kosten, maar bovendien moet zij een nieuwe koelkast, magnetron enz. aanschaffen omdat alles is verwijderd.

De ombudsman heeft vragen gesteld aan de GGD over deze rekening, maar is nog in afwachting van definitieve antwoorden.

Wat nog in het midden ligt is de vraag of deze gang van zaken niet sowieso onwenselijk is omdat het een nieuwe start voor menigeen zal frustreren en dit voor burger noch maatschappij wenselijk is.

3.3 Veilig Thuis

2018-0005802

klacht over Veilig Thuis en Jeugdbescherming

Een vader met gezag klaagt over Veilig Thuis (VT) en Jeugdbescherming (JB). Hij verkeert in een complexe scheiding en vindt dat zowel VT als JB onvoldoende naar zijn kant van het verhaal luisteren. Ook zijn er fouten gemaakt in dossiers en bij de overdracht van VT naar JB. Vader wil dat

Rapportage GGD 2017 en 2018

zaken transparant zijn, dat professionals alle feiten noteren, niet alleen 'gelegenheidsfeiten'. Vader heeft nog geen formele klachten ingediend, daarom is de Kinderombudsman nog niet bevoegd om zijn klachten te behandelen. De Kinderombudsman adviseert hem om zijn klachten op papier te zetten, eventueel met behulp van het een vertrouwenspersoon van het AKJ. Indien dat nodig is zou de Kinderombudsman een bemiddelende rol kunnen spelen in klachtgesprekken. Voor nu wordt het dossier gesloten.

2018-0006038 Onwelkom advies inzake vrijgeven dossier therapeut aan ouders

Veilig Thuis heeft vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning de bevoegdheid om advies te geven bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis heeft om die reden schriftelijk vragen beantwoord van een advocaat in een procedure bij de rechter ter verkrijging van inzage in een dossier van een kind bij een behandelaar. De klachtencommissie heeft geoordeeld dat Veilig Thuis hierin voor een deel buiten de adviesbevoegdheid is getreden, maar de directie van de GGD waar Veilig Thuis onder valt, is het daar niet mee eens. Daarom komen ouders bij de ombudsman. Veilig Thuis is een kenniscentrum als het gaat om de veiligheid van kinderen. Alles overziend had Veilig Thuis volgens de ombudsman vanuit hun expertise en ervaring op het gebied van kind veiligheid het betreffende advies mogen geven.

2018-0006400 Klacht over ongegrond melding bij Veilig Thuis

Een echtpaar klaagt over een zorgmelding bij Veilig Thuis. De zorgmelding is door burens gedaan en het gezin vermoedt dat die dat doen om hen weg te pesten. Veilig Thuis doet onderzoek waarna het echtpaar een klacht indient. Ze zijn van mening dat hun privacy geschonden is ze vragen om vernietiging van het dossier omdat daar onwaarheden in staan. Ook voelt het erg kwetsbaar dat men meldingen kan doen waarna Veilig Thuis steeds terug zal komen. De Kinderombudsman legt uit dat Veilig Thuis elke melding zal beoordelen en daarop zal besluiten tot onderzoek of niet. Mochten er meer klachten komen, zonder dat Veilig Thuis zorgen ziet, dan zullen ze de meldingen ongegrond verklaren. Dit is inderdaad wat er gebeurt ten tijde van het lopende onderzoek van de Kinderombudsman. Uit informatie die de Kinderombudsman krijgt van Veilig Thuis blijkt mevrouw goed op de hoogte te zijn gesteld van de klachtenregeling. Haar klacht is ook al in behandeling. De Kinderombudsman ziet geen onbehoorlijk handelen van Veilig Thuis. Het echtpaar is opgelucht door de ongegrondverklaring van de verschillende meldingen en is tevreden door de klachtafhandeling van Veilig Thuis. De zaak wordt gesloten.

3.4 GGD Divers

2018-0006113 Te streng handhaven regels kinderdagverblijf waardoor sluiting

Een kinderdagverblijf moet van het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK) van de gemeente Amsterdam tijdelijk dicht omdat de beheerder van het kinderdagverblijf geen Verklaring Omtrent Gedrag heeft. Als die er wel is duurt het een paar dagen voordat de gemeente her inspectie doet en het kinderdagverblijf weer open kan. Het kinderdagverblijf klaagt er bij de ombudsman over dat de sluiting buitenproportioneel is. De ombudsman wijst het kinderdagverblijf op de mogelijkheid bezwaar te maken over de sluiting. Als zij niet tevreden zijn met de reactie van de gemeente, kunnen ze bij de ombudsman klagen.

2018-0006746 Het anti rook beleid van de gemeente

Een vrouw is betrokken bij een anti rook initiatief en kan zich er niet in vinden dat de gemeente de aangifte van prominente (oud) rokers tegen de tabaksindustrie steunt. Ze vindt dat de gemeente veel meer zou moeten doen ter bescherming van niet-rokers tegen rokers. Ze heeft contact met de GGD, die haar over het anti rook beleid van de gemeente informeert en wendt zich daarna tot de ombudsman. Die laat weten dat de beslissing van de gemeente om de aangifte te steunen, net als het overige beleid, niet aan de ombudsman is om te beoordelen.

2018-0006656 Vraag over bevoegdheid GGD bij overlast laag frequent geluid

Een man huurt een woning van woningcorporatie Ymere. Sinds twee jaar heeft hij last van Laag Frequent Geluid(LFG) in zijn woning. Er is aangetoond dat er sprake is van LFG, maar er wordt geen onderzoek gedaan naar de bron. De verhuurder van de man doet niets met zijn klacht. De man vraagt wat de bevoegdheid van de GGD hierin is en heeft deze vraag ook bij GGD neergelegd. De ombudsman legt uit dat h de GGD eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om antwoord te geven. Indien hij ook na zijn rappel geen antwoord van de GGD krijgt kan hij de ombudsman benaderen. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

2018-0006600 Particuliere zorgverlener beklaagt zich over tegenwerking van gemeenten bij het verlenen van zorg.

Een particuliere zorgverlener neemt contact op met de ombudsman. Ze levert zorg in en rondom Amsterdam. Bij het verlenen van de zorg heeft ze het gevoel dat de gemeente haar tegenwerkt. De gemeente Amsterdam doet een inspectieonderzoek, n.a.v. een klacht van een cliënt, en geeft vervolgens een negatief advies waardoor de zorgverlener niet meer aan de slag kan in Amsterdam. Van de gemeente mag ze vervolgens geen zorg meer leveren. Om opnieuw zorg te mogen verlenen in Amsterdam, dient er een nieuw onderzoek plaats te vinden. Hiervoor dient de zorgverlener haar stukken over het beleid en haar protocollen te verbeteren. De zorgverlener vindt dat de gemeente onduidelijk is over wat wordt verwacht van kleine-, grote- of ZZP zorgaanbieders. De zorgverlener ervaart geen medewerking vanuit de gemeente. Het gevolg van het negatieve rapport is dat de gemeentes Purmerend, Wormerveer en Zaandam ook geen cliënten meer door haar laat begeleiden. Er loopt een nieuw onderzoek door de gemeente naar de zorgverlener. De ombudsman vraagt om aanvullende informatie aan de zorgverlener maar hoort vervolgens niets meer. Daarop sluit hij het dossier .

Rapportage GGD 2017 en 2018

2018-0007040 Moeder en kind van instantie naar instantie verwezen na terugkeer uit buitenland

Een vrouw is na de scheiding van haar man in 2016 met haar zoon vertrokken naar Zuid Amerika. Onlangs heeft haar ex (en tevens vader van haar zoon) haar gevraagd terug te komen naar Nederland met de belofte haar te ondersteunen bij herhuisvesting. Hij heeft haar hiervoor de benodigde tickets verstuurd. Eenmaal aangekomen zou haar ex man haar hebben verzocht om te tekenen voor het overdragen (of delen) van het ouderlijk gezag. Toen zij dit weigerde is ze met haar vijfjarige kind op straat gezet. De vrouw heeft voor haar vertrek naar Zuid Amerika in Almere gewoond. Hoewel mevrouw zich voor registratiedoeleinden sinds enkele weken op een Amsterdams adres heeft ingeschreven, heeft GGD Vangnet te Amsterdam aangegeven dat zij zich tot de instanties in Almere moet wenden. Daar heeft zij de meeste binding. Almere verwijst weer naar het GGD vangnet van Amsterdam, waarna ze weer wordt doorverwezen naar het Leger des Heils te Almere. Die verwijzen haar weer naar Kwintes. Centrale toegang Almere zou zich over aanvraag moeten buiten, maar die verwijst weer terug naar Amsterdam, omdat Amsterdam de gemeente van melding is en dus de screening zou moeten doen. Deze zaak loopt nog.

4 Samenvattingen zaken uit 2017

4.1 Opvang

2017-0003150 Geen hulp bij regelen briefadres

Een taxichauffeur wendt zich in paniek tot de ombudsman. Hij dreigt met zijn vrouw en twee jonge kinderen dakloos te worden. Hij verblijft al jaren op tijdelijke plekken. In oude kantoorpanden en nu bij een vriend. Hij kan zich daar echter niet inschrijven. Om die reden is hij zijn taxivergunning kwijtgeraakt en heeft dus geen inkomen meer. Erger, de vriend komt over een paar dagen terug en dan staat het gezin op straat. De ombudsman verwijst hem warm door naar de noodopvang voor gezinnen. Daar kan hij zich een paar dagen later melden. Daarnaast dringt de ombudsman er bij de GGD op aan om hem al voor die tijd te koppelen aan hulpverlening die hem kan helpen aan een briefadres. Zo kan hij zijn taxivergunning weer activeren. De man wil graag weer aan het werk. Helaas gebeurt dat toch pas nadat het gezin is opgenomen in de noodopvang. De man laat de ombudsman weten dat hij met een brief van de GGD waarin staat dat hij een briefadres moet krijgen, naar de Sociale Dienst is gestuurd voor een briefadres. Dat lukt, maar nu moet de man zich met dat briefadres nog inschrijven bij de gemeente zelf. Omdat hij uitgeschreven is, moet hij daar een aparte afspraak voor maken. Dat blijkt pas 6 weken later te kunnen. Na bemiddeling van de ombudsman met Dienstverlening kan de man toch direct terecht. De man heeft nu een briefadres en kan zijn taxivergunning weer activeren.

2017-0003163 Noodopvang ver van Amsterdam en geen geld voor vervoer naar school

Een vrouw woont met haar kinderen bij een vriendin met haar kinderen in, maar mag daar van de verhuurder niet blijven. Als ze op straat is komen te staan vangt de GGD Amsterdam haar op in een hotel buiten de stad. Moeder belt de ombudsman omdat ze na een paar dagen geen geld meer heeft om haar kinderen met het openbaar vervoer naar school in Amsterdam te brengen. De ombudsman hoort van de GGD dat er binnen een week een uitgebreide intake volgt bij de GGD en dat moeder bij tussentijdse problemen naar de GGD kan bellen. De GGD belt moeder nu direct om het een en ander kort te sluiten.

Rapportage GGD 2017 en 2018

2017-0003224 Geen opvang voor Nederlandse moeder en kinderen uit buitenland

Een man verblijft in Amsterdam en zijn gezin woont vanwege gebrek aan huisvesting sinds 2012 in het buitenland. Hij vraagt om hulp bij het vinden van woonruimte of opvang voor hem en zijn gezin zodat ze terug naar Nederland kunnen komen. Het lukt hem echter niet om dit te regelen. Hij heeft zelf ook geen onderdak en geen recht op maatschappelijke opvang omdat hij in staat zou zijn het zelf te redden, volgens de GGD. Hij verbleef aanvankelijk in de nachtopvang, waar hij is weggegaan vanwege drugsgebruik van een kamergenoot. De GGD die verantwoordelijk is voor de opvang van gezinnen in Amsterdam, stelt er niet te zijn voor zijn kinderen in het buitenland. De man moet zelf woonruimte regelen, desnoods buiten de Randstad, voordat zijn gezin hier heen komt. Maar hij heeft er wel hulp bij nodig. De ombudsman sluit met zijn schuldhulpverlener en maatschappelijk werker kort dat ze een plan van aanpak maken voor schuldhulpverlening en het vinden van een woning. Eerder stagneerde dat doordat meneer afspraken vaak afzegt en hij wisselende inkomsten heeft uit werk. Na enige tijd blijken vrouw en kinderen toch in de zomervakantie naar Nederland te zijn gekomen. De GGD Amsterdam stelt niet verantwoordelijk te zijn voor hun opvang, omdat moeder en kinderen huisvesting en inkomen in het buitenland hebben en beter daar kunnen wachten tot vader huisvesting heeft geregeld. Dat kan de ombudsman volgen. Ze verblijven in de regio Amsterdam bij familie en proberen schulden en huis te regelen voordat de school van de kinderen begint. Hoewel het voor de kinderen geen ideale situatie is, ziet de ombudsman niet in wat de gemeente naast hulp bij schulden en inkomen, meer zou moeten doen. Wel bemiddelt de ombudsman bij het krijgen van een briefadres. Het baart de ombudsman ook zorgen dat het regelen van de schulden hier moeizaam lijkt te gaan doordat de man wisselende inkomsten heeft. Dat zou een schuldenregeling niet in de weg mogen staan.

2017-0003235 Gezin wil niet verhuizen naar maatschappelijke opvang

Een tiener benadert de Kinderombudsman. Ze woont met moeder en broertjes in de noodopvang voor dakloze gezinnen van de gemeente Amsterdam. Er is een conflict tussen hen en de professionals. Zij moeten binnenkort verhuizen naar een locatie voor maatschappelijke opvang, maar willen dat niet. Volgens hen is er geen reden om naar de maatschappelijke opvang te moeten, ze willen liever meteen naar een eigen woning en vandaaruit verder geholpen worden. De professionals zijn van mening dat het gezin daar nog niet klaar voor is, en dat er doelen gesteld zijn die eerst behaald moet worden. De Kinderombudsman gaat met alle betrokkenen in gesprek en stelt dat er duidelijkheid moet komen over voortgang op de gestelde doelen. Die duidelijkheid moet ook komen van het betrokken gezin. Het lukt uiteindelijk niet om te bemiddelen in het conflict. Het gezin schakelt een advocaat in en de Kinderombudsman sluit de zaak.

2017-0003465 Hulp bij klachten over noodopvang en communicatie GGD

Een jonge studerende moeder zit met haar zoontje van 4 in de noodopvang. Momenteel verblijft ze in een hotel, maar in verband met het aanvangen van het hoogseizoen moet zij hier weg. Ze heeft een plek aangeboden gekregen bij de gezinsopvang in Amsterdam Zuidoost. De vrouw heeft persoonlijke bezwaren tegen Zuidoost en tegen de locatie en wil hier dan ook niet heen. Ook vindt ze dat de GGD haar onvoldoende informeert over de gang van zaken. Ze hoort slechts een paar dagen van te voren dat ze moet verhuizen. Ze maakt zich zorgen wat het verhuizen met haar zoontje doet en haar stage heeft er ook onder te lijden. De Kinderombudsman begrijpt haar zorgen ten aanzien van de communicatie en de onzekerheid en adviseert haar om haar zorgen en bezwaren tegen Zuidoost te bespreken met de GGD. Dit gaat ze doen. De GGD laat weten uiteindelijk samen met een andere organisatie een plek voor de moeder gevonden te hebben. De GGD begrijpt dat de onzekerheid voor gezinnen lastig kan zijn, maar dit heeft ook te maken met het feit dat de GGD gelijk probeert te zoeken naar plekken waar gezinnen langdurig kunnen verblijven. Zo'n plek kan ineens vrij komen en dan wordt die plek ook kort van te voren aangeboden. De GGD laat weten dat het altijd mogelijk is dat zij de verhuizing organiseren, zodat ouders zich daar geen zorgen over hoeven te maken. De Kinderombudsman neemt contact op

Rapportage GGD 2017 en 2018

met de moeder om te vragen hoe het nu met haar gaat. Ze zegt dat het goed met haar gaat, maar dat ze vindt dat de GGD slecht naar haar gecommuniceerd heeft. Ze heeft zelf wat geregeld qua verblijf en wil hierover verder geen contact meer met de GGD of de Kinderombudsman. De Kinderombudsman respecteert de wensen van de moeder maar drukt haar op het hart om contact op te nemen als ze ergens tegen aanloopt.

2017-0003579 geen opvang en woning na terugkeer buitenland

Een gezin keert in december 2016, na een verblijf van 11 jaar in Brazilië, terug naar Nederland. Het gezin bestaat uit een oma, haar dochter en zoon en een kleinzoon van drie jaar. Moeder is van Braziliaanse afkomst, de kinderen zijn geboren in Alkmaar. Daar woonden ze tot het vertrek naar Brazilië 11 jaar geleden. Alle gezinsleden hebben de Nederlandse nationaliteit. Een aantal jaar geleden besloot het gezin om terug te keren. De gemeente Alkmaar raadde hen toen aan om zich in te schrijven bij Woningnet. Na vijf jaar zouden ze daar volgens de gemeente een woning kunnen krijgen. Die vijf jaar zijn inmiddels verstreken en het gezin is teruggekeerd naar Nederland met wat spaargeld om de eerste periode te overbruggen. De wachttijd in Alkmaar blijkt inmiddels opgelopen tot 7 jaar. Het gezin verblijft sinds december 2016 in één kamer in een hotel in de gemeente Haarlemmermeer. Dochter heeft inmiddels een baan in het hotel en ook zoon heeft half februari een baan gevonden in een ander hotel in Amsterdam. Het gezin heeft dus wel enig inkomen. Ze staan met een briefadres ingeschreven op het adres van een collega die in Amsterdam woont.

Het gezin is koortsachtig op zoek naar (particuliere huur)woningen, maar vist steeds net achter het net (meestal vanwege te weinig inkomen). Omdat hun middelen zijn uitgeput en het hotel het gezin op straat dreigt te zetten, wenden zij zich tot de ombudsman. Ze hebben al geld geleend en dat lukt niet nog een keer. De ombudsman doet navraag bij verschillende instanties in Amsterdam (GGD, Veilig Thuis, OMPG, Samen Doen, maatschappelijk werk), Haarlemmermeer (GGD, Wijkteam) en Alkmaar (Daklozenopvang), maar gemeenten en instanties wijzen naar elkaar voor een oplossing. Maar met name naar Amsterdam, omdat ze daar zijn ingeschreven. Alkmaar en Haarlemmermeer geven beide aan niet aan noodopvang te doen. Haarlemmermeer stelt bovendien dat er geen binding is met die gemeente. Alkmaar heeft alleen een nachtopvang voor – de veelal- OGGZ cliënten (vergelijkbaar met de bed, bad, broodvoorziening hier). Het kind zal dan ondergebracht worden bij een pleeggezin. Veilig Thuis in Amsterdam laat doorschemeren dat daar eenzelfde werkwijze zal worden gehanteerd.

Omdat de situatie nijpend lijkt, neemt de ombudsman via de Federatie Opvang contact op met het Ministerie van Volksgezondheid. Daar wordt gesteld dat het gezin inderdaad regiobinding heeft met de gemeente Alkmaar. Deze gemeente zal het gezin dus opvang moeten verlenen.

Het gezin besluit op het laatste moment echter af te zien van opvang. Het hotel blijkt toch bereid hen nog wat langer te willen onderbrengen. Ook zullen de kinderen op korte termijn weer salaris ontvangen. De ombudsman helpt het gezin met maatschappelijk werk, stuurt hen naar WOON!, een organisatie die hen kan helpen met het zoeken naar een huurwoning en geeft ze tips voor het zoeken naar huurwoningen. Indien het gezin toch op straat komt te staan, kunnen zij zich weer bij de ombudsman melden.

2017-0003702 Vrouw mag Winteropvang na sluitingstijd niet meer in

Een vrouw verblijft in de Winteropvang van het Leger des Heils in Amsterdam. In februari 2017 komt ze kort na sluitingstijd aan en mag ze niet meer naar binnen waardoor ze op straat moet slapen. Ze wist niet dat ze voor een bepaalde tijd binnen moest zijn. Ze klaagt hier direct over bij de GGD die verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling. Na aandringen van de ombudsman behandelt de GGD de klacht halverwege het jaar, maar de GGD stelt dat er niets over in het dossier staat waardoor er niets over de zaak te zeggen valt. Daarbij had de vrouw bij de opvanglocatie van het Leger des Heils zelf moeten klagen. Daarvoor is het ook te lang geleden. De GGD legt de klacht daarom voor aan De Klachtencommissie Platform opvanginstellingen

Rapportage GGD 2017 en 2018

Amsterdam, die de klacht gegrond verklaard. Terugkijkend en gelet op de situatie van mevrouw, erkent het Leger des Heils dat men coulanter had kunnen zijn. Men had haar naar een vervangende plek moeten verwijzen, omdat de winterkouderegeling van kracht was. Het is zeer pijnlijk te zien dat deze vrouw zo de deur is geweest alleen omdat de regels belangrijker waren dan het welzijn van deze vrouw. De ombudsman hoopt van harte dat het leger van deze klacht heeft geleerd. Deze zaak is verder aanleiding de GGD te vragen alerter te zijn op de klachtprocedure bij opvanglocaties zodat klachten snel en door de juiste organisatie behandeld worden.

2017-0003790 Gesteggel tussen gemeentes over opvang gezin

Gezinnen die geen dak boven hun hoofd hebben wijken vaak voor korte of lange tijd uit naar een andere gemeente voor opvang of een briefadres. Daardoor verliezen ze in de ogen van de gemeente hun zogenaamde binding met de gemeente. Het gebeurt dat gemeentes dan naar elkaar verwijzen voor het bieden van opvang en hulp. Zaanstad stuurt een voorbeeld naar de ombudsman. Een gezin dat zich in een woning in Amsterdam niet mag inschrijven, gebruikt een briefadres in Zaanstad. Op het moment dat ze dakloos worden, verwijst Amsterdam het gezin voor opvang naar Zaanstad. Daar klopt het gezin radeloos aan bij een wijkteam. Zaanstad heeft ruggenspraak met Amsterdam, maar Amsterdam blijft erbij dat het gezin, waarvan moeder en kind pas sinds enkele maanden in Nederland verblijven geen recht hebben op voorzieningen. Zaanstad zorgt dat ze in ieder geval tijdelijk onderdak krijgen. Zaanstad ervaart dat Amsterdam gezinnen te snel nee verkoopt. De ombudsman vraagt de GGD Amsterdam om met Vangnet Zaanstad in gesprek te gaan en biedt aan deel te nemen. De GGD is daar graag toe bereid, maar acht de bemoeienis van de ombudsman nog niet nodig. De ombudsman hoort graag hoe het afloopt, want hij vindt dat de opvang voor gezinnen met kinderen in nood een sluitend systeem moet zijn.

4.2 Hygiënisch Woningtoezicht

2017-0003086 Oordeel over machtiging tot binnentreden door HWT

Een man stuurt de ombudsman een uitgebreide, maar onduidelijke mail over het handelen van een medewerker van de gemeente die "zomaar" spullen uit zijn woning heeft verwijderd. Hierover is hij zeer verontwaardigd en hij vraagt om maatregelen. Naar aanleiding van deze mail doet de ombudsman navraag bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Dan verneemt de ombudsman dat er niet zomaar is ingegrepen, maar dat er een machtiging tot binnentreden was. Op basis van die machtiging is de woning en de tuin van meneer gereinigd en ontdaan van overbodige spullen. De ombudsman laat de man weten te begrijpen dat hij hiermee niet blij is, maar toch geen aanleiding te zien tot het doen van nader onderzoek.

2017-0003864 Opruimers beschuldigd van diefstal

Een man komt enkele maanden nadat zijn huis door Hygiënisch Woningtoezicht van de GGD is opgeruimd bij de ombudsman. Hij vertelt dat de GGD waardevolle spullen bij hem heeft weggehaald en spullen van andere mensen bij hem in huis heeft achtergelaten. Hij beschuldigt de GGD van diefstal. Het gaat om iemand met een dwangmatige verzameldrang, een zogenaamde 'hoarder'. Het past bij het ziektebeeld dat het verdwijnen van spullen ervaren wordt als diefstal. Daar komt bij dat de man de indruk maakt dementerend te zijn. De ombudsman spreekt daarom met een hulpverlener van de man die ondersteuning biedt bij het hele opruimproces, om zo een meer objectief beeld te kunnen krijgen. De hulpverlener was niet bij de opruiming zelf, maar heeft niet het vermoeden dat de GGD fouten heeft gemaakt en hij onderschrijft het verhaal van de man geenszins. De man kan klagen bij de GGD of aangifte doen van diefstal. De ombudsman ziet geen aanleiding voor verder onderzoek.

Rapportage GGD 2017 en 2018

2017-0004514 Schadevergoeding i.v.m. "verdwenen" inboedel

Een vrouw belt naar de ombudsman met het verzoek om hulp bij het indienen van een schadeclaim voor "verdwenen" goederen. In 2011 heeft een speciale afdeling van de gemeente tegen haar wil, haar woning ontdaan van vele goederen. Volgens mevrouw waren hieronder ook waardevolle goederen en die wenst zij vergoed te krijgen. Hoewel de ombudsman mevrouw meteen laat weten haar niet te kunnen helpen met het indienen van een schadeclaim, maakt hij wel een afspraak met haar omdat zij toch graag een gesprek wil en hij wel wil kijken of hij misschien iets anders voor haar kan doen. Tijdens het gesprek blijkt dat zij al drie advocaten heeft gevraagd haar te helpen met een claim, maar dat allen bij gebrek aan bewijs hebben laten weten niets voor haar te kunnen doen. De ombudsman legt uit dat hij evenmin nog iets kan achterhalen. De gemeente bewaart dit soort informatie gedurende vijf jaren en daarna wordt alles vernietigd; er valt dus niets meer na te gaan. Het beste advies aan haar is dan ook deze zaak te laten rusten en haar verlies te nemen.

2017-0005242 Behandeling klacht over opruimen woning

Op basis van een rechtelijke uitspraak ruimt de GGD de woning van een man in opdracht van een stadsdeel. De man dient meerdere klachten in bij de GGD over waardevolle spullen die zijn verdwenen. Na lang aandringen overlegt de gemeente het proces verbaal waar de betreffende spullen niet op genoemd zijn. Ook legt de GGD in een klachtgesprek uit dat de verwijderde spullen zijn vernietigd. De man stelt dat de verslaglegging ondeugdelijk is en daardoor zijn spullen zijn zoekgeraakt. De ombudsman bestudeert het dossier en ziet daarin geen aanleiding voor onderzoek. Meneer heeft voor de opruiming en ook tijdens de werkzaamheden de mogelijkheid gekregen waardevolle spullen apart te houden, maar heeft dat kennelijk niet gedaan. Wel valt het de ombudsman op dat de gemeente pas na lang aandringen de proces-verbalen aan meneer verstrekt. Het zou voor de transparantie beter zijn deze op verzoek of zelfs ongevraagd na de opruiming aan de bewoner te verstrekken.

2017-0003855 behandeling van klacht over schimmel in een woning

Een moeder meldt dat er een gevaarlijke schimmel in haar (vrije sector) huurwoning zit, mede omdat haar kind een ernstige ziekte heeft. De verhuurder plaatst een isolatiemuur, maar dat werkt onvoldoende. Er ontstaat op nieuwe plekken schimmel. De GGD is onder meer in 2015 langs geweest en verwijst de vrouw naar de Wijksteunpunt wonen en VVE. De Huurcommissie doet onderzoek en stelt de vrouw in het ongelijk, want er zijn geen ernstige gebreken die een huurverlaging rechtvaardigen. Ze neemt weer contact op met de GGD en het stadsdeel, maar ze krijgt geen antwoord. De ombudsman vraagt de GGD om haar melding alsnog te behandelen. De GGD arts blijkt aan Woon! te hebben gevraagd mevrouw te helpen bij oplossen van woon- en schimmelproblemen, waarna de zaak is blijven liggen. De arts heeft alsnog met Woon! afgesproken dat ze bij haar langs gaan voor het bestrijden van de schimmel. Volgens de arts leveren de plekken waar ze foto's van stuurt, geen extra gezondheidsrisico's op voor haar kind. Hiermee heeft de GGD de zaak voldoende uitgezet en hebben zij duidelijkheid gegeven over wat mevrouw kan verwachten van de GGD. Nu volgens het onderzoek van de huurcommissie er geen sprake blijkt te zijn van gebreken die om overheidsingrijpen vragen, kan de ombudsman het antwoord van de GGD volgen.

Ingekomen in 2016 afgerond in 2017

2016-1313 Ontruimingsvonnis na overlast door zoon

Een moeder woont met haar zoon in een sociale huurwoning in Amsterdam. De jongen heeft vanaf zijn puberjaren gedragsproblemen. Omwonenden ervaren overlast van de ruzies in huis en het gedrag van de jongen. De jongen kan naar een beschermd wonen traject, maar hij weigert te

Rapportage GGD 2017 en 2018

gaan. Politie, jeugdhulp, de verhuurder en het meldpunt zorg en overlast zijn bij de zaak betrokken. De verhuurder zal een ontruimingsvonnis inzetten indien de jongen de woning na zijn 18^{de} niet heeft verlaten. De jongen blijft en de overlast houdt aan. De instanties zien geen mogelijkheden meer de overlast te stoppen en geven een einde interventieverklaring af. Ondanks het feit dat de zoon alsnog bij een kennis is gaan wonen, spreekt de rechter een ontruimingsvonnis uit. De gemeente zet moeder op de wachtlijst voor een Tweede Kans Woning, waarbij ze een bewonersovereenkomst krijgt met strikte voorwaarden. Moeder komt bij de ombudsman omdat ze vindt dat Jeugdhulp, de politie en de GGD te weinig gedaan hebben om haar te helpen haar zoon elders te laten wonen en 'buiten de deur' te houden. Gelet op het ontruimingsvonnis zijn de onderzoeksbevoegdheden van de ombudsman beperkt. De ombudsman heeft het dossier bij het meldpunt zorg en overlast ingezien en met de coördinator van het meldpunt gesproken. Daaruit rees niet het vermoeden dat de einde interventieverklaring onzorgvuldig tot stand is gekomen. Mevrouw kan in haar eigen woning wachten op haar Tweede Kans Woning. Als ze die na een half jaar nog niet heeft en de zoon wegblijft, kaart ze bij de ombudsman aan dat ze ook een tweede kans in haar eigen woning kan krijgen. Vanwege het verstrijken van de tijd en het feit dat mevrouw haar netwerk in haar huidige buurt heeft, vraagt de ombudsman de verhuurder en andere betrokkenen de huidige situatie te bespreken en te overwegen haar in haar huidige woning een tweede kans te geven. In het gesprek komt naar voren dat uit onderzoek van de verhuurder en de politie blijkt dat de buurt nog steeds spanning en overlast ervaart van de aanwezigheid van mevrouw en de zoon die nog in de buurt komt. Ze kunnen in het belang van andere bewoners niet van het ontruimingsvonnis afwijken. De ombudsman heeft zelf ook gesproken met omwonenden en kan dit standpunt volgen. Mevrouw krijgt kort daarop een nieuwe woning in dezelfde buurt.

2016-2105 Alsnog tweede kans woning voor vrouw met gedragsproblemen

Een vrouw met psychische problemen heeft een conflict met haar buurman dat uit de hand is gelopen. De rechter veroordeelt haar voor mishandeling met een voorwaardelijke straf en een gebiedsverbod, waardoor ze niet in haar eigen woning mag verblijven. De Treiteraankpak onderzoekt de mogelijkheid voor een Tweede Kans Woning voor haar. De vrouw wil echter niets meer met de Treiteraankpak en de reclassering te maken hebben en beschuldigt hen van discriminatie. Via de reclassering krijgt mevrouw een nieuwe begeleider, die de zaak bij de ombudsman voordraagt, omdat ze vindt dat de gemeente en de reclassering niet met de juiste expertise met mevrouw zijn omgegaan. De ombudsman verneemt van de Treiteraankpak dat er vanuit de hulpverleners met veel geduld is omgegaan met de vrouw. Nadat ze zich tegen bepaalde hulpverleners had gekeerd, zijn er andere hulpverleners op haar zaak gezet om het opnieuw te proberen, maar mevrouw weigerde alles. Treiteraankpak is daarmee een gepasseerd station. De ombudsman bespreekt dit met de vrouw en de nieuwe begeleider. Met de huidige begeleiding is mevrouw weer in staat om met andere hulpverleners te communiceren, maar het gaat heel moeizaam. De ombudsman legt de zaak aan Vangnet GGD voor met het verzoek om te bezien of er maatwerk geboden kan worden. De GGD gaat hierover met de vrouw en de begeleider in gesprek, waarop de vrouw weer tot de treiteraankpak wordt toegelaten en op de wachtlijst voor een woning met urgentie staat.

De ombudsman is blij dat de gemeente de deur voor mevrouw weer heeft open gezet en hoopt dat de gemeente dat blijft doen voor mensen die door psychische en gedragsproblemen niet in staat blijken mee te werken aan oplossingen.

4.3 Veilig Thuis

2017-0003356 Zorgen over niet handelen veilig thuis op melding

Een vrouw komt op het spreekuur van de Kinderombudsman. Zij maakt zich ernstige zorgen over de situatie van een kind van familie van haar. De Kinderombudsman legt de vrouw uit dat een ombudsman klachten over gemeentelijke instanties behandelt. Zij doet dus geen feitelijk

Rapportage GGD 2017 en 2018

onderzoek naar de veiligheid van individuele kinderen. Dit doet Veilig Thuis. De vrouw zegt dat ze al met haar zorgen bij Veilig Thuis is geweest, maar dat zij weigeren deze zaak te onderzoeken. De reden hiervoor zou zijn dat de gebeurtenissen waarop de vrouw haar zorgen baseert al veel te lang geleden zijn. Dit vindt de vrouw vreemd, omdat het kind nog steeds minderjarig is en gewoon thuis woont bij dezelfde ouders. De Kinderombudsman is het eens met de vrouw dat dit een vreemde reden zou zijn om een melding niet te onderzoeken. De Kinderombudsman zegt toe te informeren bij Veilig Thuis of dit inderdaad het geval is. Na contact te hebben opgenomen met Veilig Thuis blijkt dat het anders in elkaar zit. De vrouw heeft het verkeerd begrepen. Veilig Thuis kan echter geen verdere informatie verstrekken aan de melder of de Kinderombudsman in verband met de privacy van het gezin. De Kinderombudsman spreekt af met Veilig Thuis dat als de vrouw meer duidelijkheid wil over de status van haar melding, of verdere vragen heeft, dat zij verwezen wordt naar Veilig Thuis.

2017-0003325 Moeder zonder gezag heeft zorgen over zoon

Een moeder is zeer bezorgd over de veiligheid van haar minderjarige zoon die bij zijn vader woont. Moeder heeft geen gezag en heeft in de afgelopen jaren meerdere meldingen bij Veilig Thuis gedaan. Haar klacht is dat Veilig Thuis geen goed onderzoek zou uitvoeren en haar niet op de hoogte houdt. De Kinderombudsman concludeert dat er geen reden is om aan te nemen dat Veilig Thuis geen gedegen onderzoek doet. Veilig Thuis kan mensen die een melding doen maar zeer beperkt informeren vanwege de privacy van betrokkenen. Veilig Thuis probeert moeder waar mogelijk is te informeren en uitleg te geven. De zaak wordt gesloten.

2017-0003275 Noodopvang voor vrouwen in nood

'Zij is hier' is een organisatie van vrijwilligers die vrouwen in nood bijstaat, voornamelijk helpen ze gezinnen waar huiselijk geweld een rol speelt. Ze zoeken de publiciteit op over de manier waarop de GGD een vrouw toegang tot de noodopvang zou hebben geweigerd. De Kinderombudsman heeft een aantal leden uitvoerig gesproken. Daarbij bleek dat hun klachten betrekking hebben op enerzijds de bejegening van vrouwen in nood door medewerkers van de GGD (en de politie), anderzijds de gronden waarop deze vrouwen toegang tot de noodopvang ontzegd wordt en de omstandigheid dat die gronden nooit op papier komen, zodat het niet mogelijk is om in rechte op te komen tegen een dergelijke afwijzing. De GGD zou hier niet over met Zij is hier in gesprek willen. De Kinderombudsman spreekt met de GGD over deze signalen van Zij is hier. De GGD wil echter eerst zelf met Zij is hier praten. Wel stelt de GGD voorop dat alle vrouwen die dat nodig hebben de nodige hulp krijgen. Als opvang niet nodig is, biedt de GGD iets anders. Voor de ombudsman blijft voorop staan dat de gemeente schriftelijk beslist op een hulpvraag vanwege huiselijk geweld, zodat het hulpaanbod of afwijzing gemotiveerd vast staat en bezwaar/beroep mogelijk is. De Kinderombudsman vraagt Zij is hier om eerst zelf in gesprek te gaan met de GGD en/of de ombudsman in contact te brengen met vrouwen die het aangaat, zodat concrete klachten kunnen worden onderzocht. Ondanks meerdere herinneringen verneemt de Kinderombudsman niets meer van Zij is hier. Daarom wordt het dossier gesloten.

2017-0003011 Geen reactie op klacht Veilig Thuis

Een moeder heeft een klacht over Veilig Thuis (VT). Zij vindt dat VT onterecht contact blijft zoeken. Mevrouw geeft aan volledig te hebben meegewerkt aan een onderzoek dat ingezet is na een zorgmelding van burens. Mevrouw dient een klacht in, en krijgt een e-mail met het voorstel om een afspraak om de klacht te bespreken. Om voor de Kinderombudsman onbekende reden vindt dit gesprek niet plaats. Ondertussen voert de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek uit, dat leidt tot contact met Jeugdbescherming in het vrijwillige kader. Er is geen contact meer met VT, tot tevredenheid van de moeder. De Kinderombudsman sluit daarom het dossier.

Rapportage GGD 2017 en 2018

2017-0004109 Inzage in zorgmelding bij VT

Een moeder beklaagt zich over Veilig Thuis en de school van haar zoon. De school heeft een zorgmelding omtrent haar zoon gedaan bij VT en zij vindt dat beide instanties onjuist en onzorgvuldig hebben gehandeld. Ze wil inzage in de zorgmelding. Moeder heeft geklaagd bij het samenwerkingsverband en is in het gelijk gesteld. Bij VT heeft ze nog niet geklaagd. De Kinderombudsman is een tweedelijns klachtinstantie en verwijst haar daarom naar de klachtenprocedure van Veilig Thuis. Zij dient een klacht in en VT komt vervolgens tegemoet aan haar verzoek haar het dossier op te sturen. Moeder is tevreden en het dossier bij de Kinderombudsman wordt gesloten.

4.4 GGD Divers

2017-0003027 Hulpvraag i.v.m. particuliere thuiszorg en woonsituatie

Een man die halfzijdig verlamd is bezoekt in zijn scootmobiel de ombudsman. Hij woont drie hoog in de Pijp, en huurt daar een kleine woonruimte en een opslagruimte voor zijn (enorme hoeveelheid) spullen. De huur heeft hij betaald uit de verkoop van zijn pand, en hij vertelt dat hij een woning in dat pand terug zou kunnen kopen (kettlingbeding in koopovereenkomst); het spaargeld is op. Hij heeft enkel een AOW uitkering, en hij kan de huur niet meer betalen. Hij overlegt een brief van een particuliere thuiszorginstantie, die laat weten de zorg aan hem te stoppen, omdat de gezondheidsrisico's te groot zijn: De hygiëne in zijn wasruimte is onvoldoende. Vangnet heeft hem een ziekenboegbed aangeboden maar dat wil hij niet. De ombudsman neemt contact op met Puur Zuid. Die bevestigen het verhaal dat Vangnet de man een ziekenboegbed aangeboden heeft, dat wil de man echter niet omdat daaraan voorwaarden zitten, en hij kan zijn spullen niet meenemen. Ook heeft een inspecteur van het stadsdeel asbest in de woning aangetroffen, maar de man ontkent dat. Duidelijk is dat de man hulpverlening nodig heeft, en dat Vangnet daarmee bezig is. Er is geen verdere rol voor de ombudsman hierin.

2017-0003099 Particuliere verhuurder verhuurt appartementen die niet goed zijn afgewerkt

Een studente wendt zich tot de ombudsman. Zij schrijft dat de kwaliteit van het ventilatiesysteem en het drinkwater in het studentencomplex waar zij woont niet goed is. Volgens haar is er sprake van een gevaar voor de volksgezondheid. Zij vindt dat de gemeente iets moet ondernemen. De ombudsman stelt nadere vragen aan de vrouw en dan blijkt dat de studente de GGD al heeft gevraagd om onderzoek te doen. Aangezien de GGD dergelijke signalen serieus neemt en verschillende middelen heeft om de eigenaar zo nodig te verplichten maatregelen te nemen, ziet de ombudsman geen aanleiding om nader onderzoek te doen. Hij sluit het dossier.

2017-0003123 Niet binnen termijn leveren dossier voor tuchtzaak

Een vrouw heeft een conflict met de gemeente over onder meer bijstand voor haar als zelfstandige. In dit proces is de GGD ook betrokken. Ze heeft een tuchtklacht tegen een medewerker van de GGD lopen en ter voorbereiding van haar zaak wil ze haar dossier van de GGD. Ze krijgt in eerste instantie geen reactie op haar verzoek om haar dossier. Na een rappel kan ze haar dossier komen inzien, maar ze wil een kopie ontvangen. De ombudsman doet navraag bij de GGD, waarop de GGD haar een kopie van het dossier stuurt. De termijn voor het indienen van stukken bij de tuchtraad is dan echter al verstrekken en de raad wil de stukken niet meer innemen. De ombudsman verneemt dat haar op haar eerste verzoek gemeld is dat ze een afspraak voor dossier inzage kan maken, maar er is kennelijk een misverstand ontstaan. Hoewel het beter was

Rapportage GGD 2017 en 2018

geweest om haar verzoek direct naar de betreffende afdeling door te sturen, heeft de GGD dus wel op haar eerste verzoek gereageerd. De ombudsman ziet verder geen rol in deze zaak voor zichzelf en sluit het dossier.

2017-0003503 Klacht over GGD, woningbouw en politie

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman omdat hij zich overvallen heeft gevoeld door een onaangekondigd huisbezoek van de verhuurder samen met de GGD. Hij heeft een klacht ingediend bij de GGD maar is over de afhandeling nog niet tevreden. Bovendien uit hij zorgen over een mogelijke ontruiming van zijn woning. De ombudsman heeft naar aanleiding hiervan navraag gedaan bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en zijn verhuurder, maar er zijn geen klachten bekend en van een ontruiming is geen sprake. De GGD laat weten naar aanleiding van de klacht een gesprek met meneer te hebben gehad en voortaan huisbezoeken zoveel mogelijk vooraf aangekondigd te laten plaatsvinden. Soms zal dat niet lukken, maar wel zullen medewerkers zich voortaan altijd legitimeren. Als de ombudsman de man deze toezeggingen opnieuw onder de aandacht brengt, is hij zeer tevreden met de veranderde opstelling van de GGD. Hiermee is tegemoetgekomen aan zijn bezwaren.

2017-0005164 Bejegening door GGD en afdeling handhaving gemeente bij sluiten kinderopvang

Een gastouder in Amsterdam organiseert sinds een paar jaar twee ochtenden in de week een speelclub voor enkele peuters in een bedrijfsruimte, als de GGD erachter komt dat ze dit zonder de nodige vergunningen doet. De vrouw schrikt van de mededeling van de gemeente dat dit niet mag en dat ze per direct moet stoppen. Ze had wel contact met het stadsdeel over haar plannen en mogelijk subsidie, maar ze had zich niet gerealiseerd dat ze haar speelclub als kinderopvang wordt gezien, en dus onder de Wet op de kinderopvang valt. Kinderopvang moet aan veel regels voldoen. De vrouw ervaart dat de GGD en de gemeente haar behandelen alsof ze kwaad in de zin had, maar het was onwetendheid. Ze komt bij de ombudsman omdat ze aandacht wil vragen voor de manier van communiceren en voor de regeldruk rond kinderopvang. Kindvriendelijke initiatieven worden door de strenge regels de kop ingedrukt. De ombudsman biedt aan om met haar en de handhavers in gesprek te gaan om de lucht te klaren. Mevrouw heeft daarop zelf een prettig telefonisch gesprek met de GGD en wil de zaak verder laten rusten.

2017-0002929 Niet eens met ontheffing parkeren hulpdiensten

Hulpdiensten hebben vaak een ontheffing van regels waarmee ze in geval van nood op stoep kunnen parkeren. Een man is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij de gemeente.

2017-0005127 Huisbezoek ok, maar met auto met grote letters GGD: nee

Een vrouw laat de ombudsman weten onaangenaam verrast te zijn door een huisbezoek dat de GGD onverwacht aan haar bracht. Dat de GGD onaangekondigd komt kan zij begrijpen, maar dat er een auto wordt gebruikt met grote letters GGD erop vindt zij niet te verteren. Hiermee staat zij voor iedereen in haar straat te boek als iemand met psychische klachten. In het gesprek met de ombudsman vertelt zij dat de medewerkster van de GGD een gebroken been had en dat was de oorzaak voor het komen met de auto in plaats van de fiets. Mevrouw maakt kenbaar te willen volstaan met een signaal aan de ombudsman en niet zich te willen beklagen bij de GGD. Zij heeft behoefte aan rust en niet aan een klachtenprocedure. De ombudsman spreekt met mevrouw af dat hij haar signaal zal verwerken in de kwartaalrapportage.

2017-0005020 Geen antwoord op klacht over onverwacht en ongewenst huisbezoek SPV

Begin 2017 komen er twee medewerkers van de afdeling Vangnet van de GGD bij een vrouw aan de deur. Mevrouw vermoedt dat ze komen naar aanleiding van klachten van burens en is hier niet

Rapportage GGD 2017 en 2018

van gediend. Ze dient een klacht in bij de GGD over het bezoek, maar er volgt geen klachtbehandeling. Na een verzoek van de ombudsman legt de GGD schriftelijk uit waarom ze op bezoek kwamen en. GGD gaat niet op verzoek van individuen langs, maar bijvoorbeeld na een signaal van een instantie als het Meldpunt Zorg en Overlast. Het gebeurt vaker dat mensen weerstand hebben tegen bemoeienis van de GGD en daarover klagen. De ombudsman krijgt geregeld te horen dat er dan geen schriftelijke reactie komt op de klacht. Alleen als een klager na een mondelinge behandeling van de klacht aangeeft af te zien van een schriftelijke reactie, kan de gemeente deze achterwege laten. Dat was hier niet het geval.

2017-0004900 Uitblijven reactie op klachten GGD

Een vrouw mailt de ombudsman met de klacht dat zij structureel geen antwoord krijgt op haar klachten aan de GGD. De ombudsman doet navraag en verneemt dat er recentelijk twee klachten (geluidsoverlast Westertoren en overlast school) van de vrouw zijn afgehandeld. Een klacht over bejegening door GGD-medewerkers is niet bekend. De klachtencoördinator van de GGD zal daarover contact opnemen met mevrouw en haar uitnodigen voor een gesprek. De ombudsman geeft dit door aan de vrouw. Vervolgens mailt de vrouw opnieuw dat de GGD structureel niet op haar klachten reageert; de ombudsman doet opnieuw navraag bij de GGD en verneemt dat zij bij herhaling is uitgenodigd om haar klachten te bespreken, maar daaraan geen gehoor wil geven. De ombudsman nodigt de vrouw uit voor een gesprek, maar wederom wil zij dat niet. Daarop sluit hij het dossier.

2017-0004174 Verdachte had niet gewild dat GGD informatie over hem deelt

De GGD doet onderzoek naar de situatie van een verdachte in hechtenis en maakt hiervan een verslag. De man stelt later dat hij had gezegd dat hij niet wilde dat zijn woorden met anderen werden gedeeld. Dat is wel gebeurd. Bovendien staan er volgens hem onwaarheden in het verslag. De GGD heeft echter een ondertekende verklaring waarin de man toestemming geeft de informatie met andere afdeling van de gemeente te delen. De man stelt dat niet zo begrepen te hebben. De ombudsman kan niet nagaan wat er in het gesprek tussen de man en de GGD onderzoeker is gezegd, maar hij heeft zelf de verklaring getekend. De ombudsman informeert de man over de mogelijkheid zijn toestemming in te trekken en stuurt hem hiervoor een conceptbrief toe die hij naar de GGD kan sturen. Tevens kan hij een onderbouwd verzoek tot wijziging indienen. Voor zover de ombudsman kan nagaan heeft de man hier geen gebruik van gemaakt. Voor de ombudsman is er verder geen rol.

2017-0004458 Afwijzing verzoek om opvang vanwege gebrek regiobinding

Een LHBTI'er is een aantal jaar geleden zijn land ontvlucht vanwege geweld om zijn geaardheid. Hij is als statushouder in Goes 'geplaatst'. Daar kon hij niet aarden, werd gediscrimineerd en had geen netwerk. Begin 2017 is hij op eigen initiatief weggegaan uit Goes en naar Amsterdam gekomen. Hij vond een kamer bij een hospita, kreeg een klantmanager bij WPI, heeft een uitkering en heeft met haar hulp werk gevonden. Nu moet hij op zeer korte termijn zijn kamer uit en hij is ook een schuld aan het opbouwen bij de zorgverzekering. Probleem is dat hij in Amsterdam geen huis krijgt. Bij geen van de loketten wordt hij geholpen, ze verwijzen hem terug naar Goes. De GGD zou hem (nog) niet willen screenen voor maatschappelijke opvang.

De ombudsman legt de zaak voor aan de Amsterdamse aanpak statushouders met de vraag of zij iets voor hem kunnen betekenen. In principe volgt Amsterdam de lijn qua huisvesten die is afgesproken met het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA). Alleen statushouders die aangemeld worden door COA, en die telbaar zijn voor de taakstelling, worden in Amsterdam gehuisvest. In hele uitzonderlijke gevallen en als de statushouder de woning in de gemeente waar hij weg wil nog heeft, kunnen gemeenten statushouders soms onderling 'ruilen'. Als meneer problemen ondervonden heeft in Goes, had hij bij de gemeente Goes aan de bel moeten trekken. Helaas heeft meneer tegen alle adviezen in, zijn zelfstandige woning opgezegd en is naar

Rapportage GGD 2017 en 2018

Amsterdam getrokken zonder hier (zicht op) woonruimte te hebben. Amsterdam zal meneer niet huisvesten als statushouder.

Gelet op de wachtlijst van statushouders en de wachtlijsten voor reguliere woningzoekenden in Amsterdam, komt het antwoord van de gemeente de ombudsman niet onredelijk voor. Meneer komt mogelijk wel in aanmerking voor maatschappelijke opvang. De ombudsman stemt met zijn klantmanager en zijn hulpverlener van Samen Doen af dat hij daarvoor gescreend wordt door de GGD. Mocht dat problemen geven, kunnen ze dit bij de ombudsman aankaarten. Zijn klantmanager regelt voor hem dat hij zes maanden in het passantenpension in de Havenstraat kan verblijven.

2017-0004766 Bijna geen woning door gebrek bewijs regiobinding

Een vrouw verblijft met haar kinderen in de opvang. Ze kan doorstromen naar een reguliere woning, maar aan de Uitstroomtafel zijn er vragen over haar regiobinding. De vrouw heeft altijd in Amsterdam gewoond, maar kan niet aantonen dat ze hier verbleef in de periode augustus-januari 2014, toen ze nergens ingeschreven stond. Omdat ze dakloos is geweest, heeft ze ook geen administratie of bewijsstukken waaruit blijkt dat ze hier wel verbleef. De ombudsman vraagt bij de Dienst Basisinformatie een kopie van haar inschrijfhistorie op. Hieruit blijkt inderdaad dat ze even uitgeschreven is geweest maar verder altijd in Amsterdam heeft gewoond. Hij doet navraag bij de Uitstroomtafel dan blijkt dat de vrouw inmiddels hulp heeft gehad bij de bewijsstukken. Ze heeft een woning aangeboden gekregen en kan alsnog uitstromen. De zaak wordt gesloten.

2017-0004523 Duidelijkheid uitstroom noodopvang

Een moeder belt de ombudsman met het verzoek om helderheid te krijgen over haar woonsituatie. Aanleiding hiervoor is dat zij in de veronderstelling was dat zij op de wachtlijst stond voor een Uitstroom woning. Dit bleek uiteindelijk niet zo te zijn. Inmiddels zit ze 1 jaar in de noodopvang. Uit contact met de GGD blijkt dat moeder wel op de wachtlijst staat, maar dat er nog geen geschikte woning beschikbaar was. De ombudsman sluit het dossier.

2017-0004341 Moeder en dochter zijn op straat gezet uit anti-kraak woning.

Een aantal bezorgde burens bellen de ombudsman. Een alleenstaande jonge moeder is op straat gezet door de woningbouwvereniging. Ze woonde anti-kraak en de woningbouw zou de woning willen verkopen. De jonge moeder moet nu op straat slapen, aldus de burens. De ombudsman wijst haar op het feit dat ze zich moet melden bij de opvang voor dakloze gezinnen. De ombudsman brengt de GGD op de hoogte. De volgende dag blijkt dat de moeder zich niet gemeld heeft. Ze heeft bij de buurvrouw mogen slapen. De ombudsman neemt contact op met het maatschappelijk werk van de vrouw. Deze laat weten dat er een aantal heel betrokken burens zijn die de vrouw graag helpen om in de woning te blijven. De woningcorporatie is volgens maatschappelijk werk vrij coulant geweest. Er is tot 4 keer toe uitstel gegeven, maar de vrouw heeft zelf niets ondernomen. Maatschappelijk werk probeert haar te ondersteunen, maar de betrokken burens doorkruisen continue de aanpak en dat maakt het lastig. De ombudsman neemt nog eens contact op met de burens om te vragen wat zij precies van de ombudsman verwachten. Zij laten weten dat ze hopen dat de ombudsman zich hard wil maken voor de moeder om in de woning te mogen blijven of een andere woning te krijgen van de woningbouw. De ombudsman is niet bevoegd over woningbouwcorporaties. Hoe hard het ook is dat de vrouw haar woning kwijt is geraakt, de gemeente dient haar dan nu op te vangen. Indien zij niet wordt opgevangen door de gemeente dan kan de ombudsman zich hard maken voor een plek in de opvang, meer niet. De ombudsman belt nog een keer met het maatschappelijk werk om hen te wijzen op het feit dat zij de vrouw kunnen ondersteunen in haar zoektocht naar een nieuwe woning.

2017-0004855 Onenigheid tussen gemeentes over opvang gezin

Moeder en dochter zijn in hun eigen woonplaats niet meer veilig vanwege bedreigingen van mensen uit de buurt. Daarom regelt hun gemeente een plek bij het Leger des Heils in Amsterdam

Rapportage GGD 2017 en 2018

op kosten van de gemeente van herkomst. De gemeente Amsterdam stelt dat het gezin hier geen binding heeft en dus geen recht op opvang en huisvesting. Jeugdbescherming van de gemeente van herkomst vraagt de Kinderombudsman om hulp, omdat het gezin wel familie en vrienden in Amsterdam heeft. De Kinderombudsman is van mening dat er bij het opvangen van gezinnen die in een onveilige situatie zitten gemeentes de samenwerking op moeten zoeken als verhuizing naar een andere regio nodig is. Daar komt bij dat het toekomstperspectief het belangrijkste is voor het bepalen van de beste plek voor opvang. Gemeentes dienen er in ieder geval voor te zorgen dat het betreffende gezin verzekerd is van opvang en hulp. Begin 2018 start de Commissie Landelijke toegankelijkheid BW en MO die zich zal buigen over zaken waar de gemeentes onderling niet uitkomen. De Kinderombudsman neemt in overleg met het Leger des Heils contact op met Zaanstad, mogelijk dat daar betere opvang- en uitstroombmogelijkheden zijn? Het toeval wil dat Zaanstad een soortgelijke casus heeft, waarbij een gezin de gemeente moet verlaten. Besloten wordt tot een 'uitruil': de gezinnen mogen urgentie aanvragen in elkaars gemeente. De urgenties worden verstrekt, echter zal het met een urgentieverklaring alsnog enkele maanden duren voordat moeder en kind een passende plek hebben. De Kinderombudsman is zeer positief over de manier waarop het leger des Heils en de gemeente Zaanstad zich hebben opgesteld in deze zaak.

2017-0005211 Geen opvang voor gezin zonder verblijfstatus

Een hulpverlener kaart bij de Kinderombudsman aan dat een gezin zonder verblijfstatus geen opvang krijgt in Amsterdam. De Kinderombudsman vraagt bij de GGD na of dat in dit geval klopt of dat ze onder een uitzonderingsregel vallen. Dat blijkt niet het geval, de gemeente moet ook in deze zaak het beleid van het Rijk volgen en vangt het gezin niet op.

4.5 Keuringen

2017-0002963 Keuring voor GPK

Een man vraagt een gehandicaptenparkeerkaart als passagier aan bij het Stadsloket in West. GGD voert een keuring uit en adviseert om de aanvraag af te wijzen. De man dient een zienswijze in ondersteund door onder meer een verklaring van de fysiotherapeut dat hij niet meer dan 60 meter zelfstandig kan lopen. De keuringsarts erkent dit, maar maakt uit de zienswijze op dat de man zelfstandig vanuit de auto naar de wachtruimte van de GGD is gekomen. De gemeente wijst de aanvraag vervolgens af. De man is helemaal niet zelf van de auto naar de wachtruimte gekomen, want zijn zoon heeft hem van de auto naar de lift begeleid en dat staat ook niet in zijn zienswijze. De conclusie van de keuringsarts klopt dus niet. De ombudsman adviseert de man in bezwaar te gaan tegen afwijzing opdat de gemeente de zaak opnieuw kan beoordelen. De ombudsman hoort graag wat de uitkomst is. Als de man niet tevreden is met de bezwaarprocedure, zal de ombudsman verder in de zaak duiken.

2017-0003942 Informatieverstrekking keuringsarts

Een vrouw vraagt bij de gemeente een Europese Gehandicapten parkeerkaart als passagier aan. Ze voelt zich niet serieus genomen door de keuringsarts van de GGD. De arts noemde een aantal criteria voor de kaart waar zij niet aan zou voldoen, maar op de website van Amsterdam staan andere criteria. Ze heeft over de keuringsarts een klacht bij de GGD ingediend. Op haar aanvraag voor een GPK heeft ze nog geen besluit ontvangen. Indien deze ongunstig uitvalt kan ze een bezwaarschrift indienen. Op dit moment is er daarom geen rol voor de ombudsman

Rapportage GGD 2017 en 2018

2017-0003989 Onderzoek keuringsarts betwist

Een vrouw stelt dat de keuringsarts niet alle medische informatie heeft meegenomen in het advies over een Gehandicaptenparkeerkaart. De keuringsarts schrijft echter dat uit de brieven van haar artsen die ze heeft bijgevoegd geen onderbouwing voor een zeer korte loopafstand blijkt. De ombudsman wijst de vrouw op de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen de afwijzing en sluit het dossier.