



## Inleiding

In deze rapportage doe ik verslag van mijn werk in de periode van april t/m augustus 2016<sup>1</sup>. Tussen januari en september 2016 zijn in totaal 83 klachten bij de kinderombudsman binnengekomen. Sinds ik officieel als kinderombudsman begonnen ben, in oktober 2015, is het aantal klachten toegenomen. Ontving ik in de eerste vier maanden van 2016 nog 30 klachten, in de tweede vier-maands-periode waren dat er 53, dat is een stijging van 80%. Ik zie vooral een toename in het aantal dakloze gezinnen dat bij mij komt voor hulp, klachten over communicatie door Jeugdbescherming en over Onderwijs en Leerplicht.

Uit het onderzoek wat we tot nu toe gedaan hebben naar de hulpverlening aan dakloze gezinnen blijkt dat er vaak te weinig opvang is en bovenal dat er een tekort aan woningen is. Er lijken wel zeer strenge voorwaarden te zijn voor het toekennen van huisvesting, waardoor veel gezinnen buiten de boot vallen of lang moeten wachten.

Ik heb veel gesproken met JBRA, zowel met de directie als met individuele gezinsmanagers en hun leidinggevenden, al dan niet samen met ouders, met als doel de communicatie te verbeteren. Intussen blijven de wachttijden bij JBRA zorgwekkend, daarvan is ook JBRA zich terdege bewust. Daarnaast ben ik bezig geweest met de afronding van het MBO-onderzoek. Daarover zijn bevindingen opgesteld, waarover op 30 november a.s. gesproken zal worden tijdens een conferentie van leerlingen en docenten in het Sieraad. Ik verwacht daaruit tot aanbevelingen te kunnen komen waarmee het MBO weer verder kan. Voor de laatste vier-maands-periode van 2016 staat een onderzoek naar bemiddelingsgesprekken op het programma en hoop ik verder te praten over oplossingen voor de vrijwillige ouderbijdrage in het onderwijs..

Anne Martien van der Does  
Kinderombudsman Amsterdam

---

<sup>1</sup> De Ombudsman Metropool Amsterdam doet ieder kwartaal verslag van zijn bevindingen. Tot het voorjaar van 2016 sloot ik aan bij dit systeem. Aangezien Onderwijs, Jeugd en Zorg (OJZ) per vier maanden rapporteert heb ik nu besloten om daarbij aan te sluiten. Deze 'tertiaalrapportage' zou feitelijk de maanden mei t/m aug 2016 moeten omvatten, maar aangezien we nu in de overgang zijn van een kwartaal, - naar een tertiaal of viermaands-rapportage nemen we de samenvattingen en cijfers van de maand april ook in deze rapportage mee.



## Inhoudsopgave

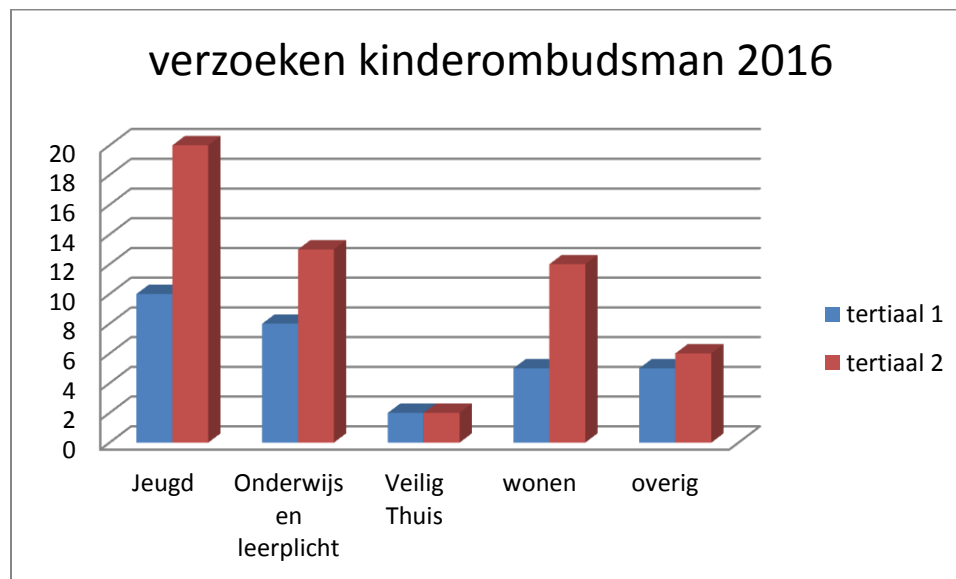
Inleiding .....	1
<b>1 Cijfers.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Actualiteiten.....</b>	<b>5</b>
<b>3 Samenvattingen .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jeugd .....	8
3.2 <i>Onderwijs en Leerplicht</i> .....	17
3.3 <i>Veilig Thuis</i> .....	24
3.4 Wonen .....	25
3.5 Overig.....	30

## 1 Cijfers

Om gelijk te lopen met de bestuursrapportage van Jeugd van de gemeente gaat de kinderombudsman over van een rapportage per kwartaal naar een rapportage per vier maanden, oftewel een tertiaalrapportage. Deze rapportage is dus een overgang. Vanaf de officiële start van kinderombudsman in oktober 2015 is het aantal klachten bij de kinderombudsman toegenomen. Tot het tweede kwartaal van dit jaar is de stijging geleidelijk gegaan en vanaf april is het aantal fors gestegen, van 19 in het eerste kwartaal naar 35 klachten in het tweede kwartaal. Ter illustratie zijn daarom ook de cijfers van 2015 opgenomen en zijn de cijfers van 2016 tevens in kwartalen weergegeven. In de cijfers per vier maanden, per tertiaal, is zelfs een stijging van 30 in het eerste tertiaal naar 53 in het tweede tertiaal te zien, oftewel van 80 %. De toename is vooral te zien bij jeugd en wonen. Bij Wonen gaat het met name om het tekort aan passende huisvesting voor gezinnen.

	Tertiaal 1	Tertiaal 2
Jeugd	10	20
Onderwijs en leerplicht	8	13
Veilig Thuis	2	2
Wonen	5	12
Overig	5	6
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>53</b>

*Tabel 1. Ingekomen verzoeken bij de kinderombudsman in 2016 per tertiaal*



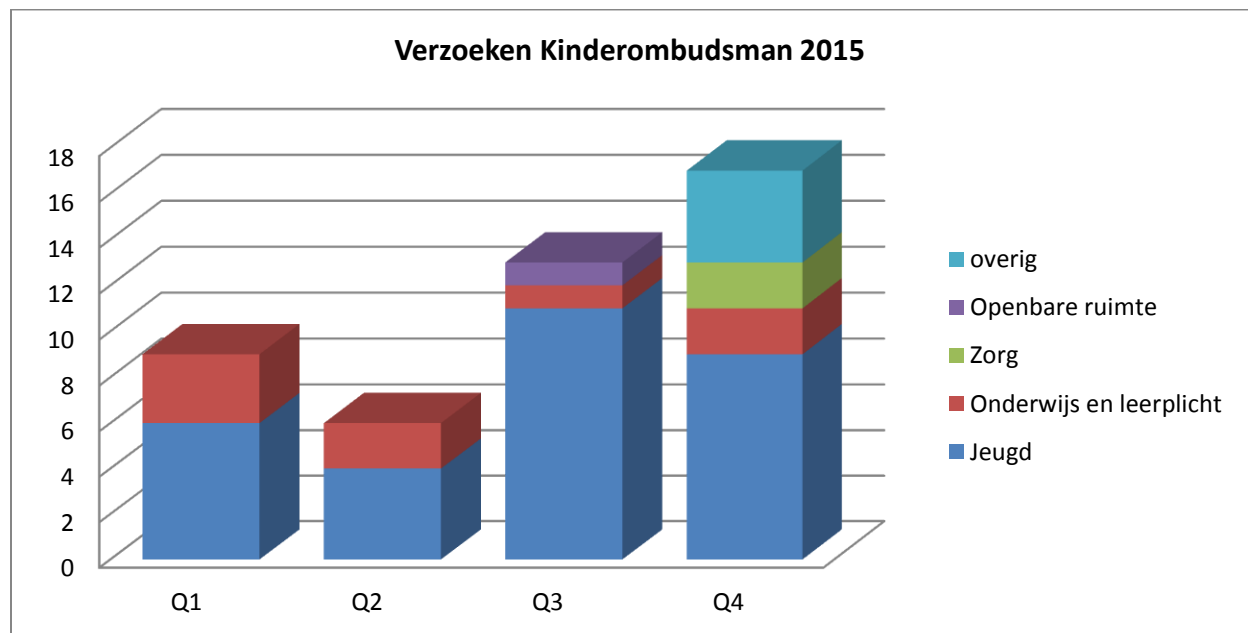
*Figuur 1. Ingekomen verzoeken bij kinderombudsman in 2016*

	Q1	Q2
Jeugd	6	10
Onderwijs en leerplicht	6	10
Veilig Thuis	2	2
Wonen	2	9
Overig	3	6
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>37</b>

**Tabel 2. Ingekomen verzoeken bij kinderombudsman in 2016 per kwartaal**

	Q1	Q2	Q3	Q4	totaal
Jeugd	6	4	11	9	30
Onderwijs en leerplicht	3	2	1	2	8
Zorg				2	2
Openbare ruimte			1		1
Overig				4	4
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>45</b>

**Tabel 3. Verzoeken bij de Gemeentelijke Kinderombudsman 2015**



**Figuur 2. Verzoeken bij de Gemeentelijke Kinderombudsman in 2015**

## 2 Actualiteiten

### Brainstorm en advies leerlingenvervoer

Op 24 maart 2016 heeft de kinderombudsman met belangrijke spelers in het leerlingenvoer in Amsterdam een brainstormsessie gehouden over oplossingen voor knelpunten waar gezinnen tegenaan lopen, waar het gaat om de toekenning van leerlingenvoer. Ouders komen in problemen doordat ze volgens de regels niet in aanmerking komen voor leerlingenvoer, bijvoorbeeld als de gekozen school net niet de dichtstbijzijnde toegankelijke school is of dat de school zo dichtbij is dat de gemeente van ouders verwacht dat ze het vervoer zelf regelen. De ombudsman ervaart dat de gemeente in dit soort gevallen alleen vanuit de regels lijkt te denken en niet vanuit het kind. In de dagelijkse praktijk rond klachten over leerlingenvoer blijkt verder dat het lastig is dat het Samenwerkingsverband Primair Onderwijs alleen een algemene toelatingsverklaring voor het SBO afgeeft en geen aanbevelingen doet over welke school het meest geschikt zou zijn. De kinderombudsman gaat hierover met het Samenwerkingsverband in gesprek. Tijdens de sessie kwamen meerdere oplossingsrichtingen op tafel en op basis daarvan heeft de Kinderombudsman een [brief met aanbevelingen aan wethouder Kukenheim](#) (zie bijlage) gestuurd. De Kinderombudsman is nog in afwachting van een reactie op deze aanbevelingen.

### Kinderombudsman in gesprek met wethouder Jeugd

In mei 2016 heeft de kinderombudsman een gesprek gehad met de wethouder Onderwijs, Jeugd en zorg, Simone Kukenheim. Zij spraken onder meer over het leerlingenvoer. De wethouder gaf mondeling aan positief te staan tegenover de in het rapport gedane aanbevelingen. Daarnaast ging het gesprek over jeugdhulp, de huisvestingsproblematiek voor gezinnen en het MBO onderzoek.

### Kwartier maken inspraak onderwijsbeleid

De gemeente Amsterdam zou graag zien dat de stem van ouders en jongeren in het Amsterdamse onderwijs gehoord wordt en dat hun belangen goed gewaarborgd zijn. De wethouder heeft daartoe vier organisaties, waaronder de kinderombudsman, verzocht om hun expertise en krachten te bundelen om hier een plan voor te maken. Dit is in de zomermaanden van 2016 gebeurd. Lees hier meer over in de [brief van de wethouder aan de commissie Jeugd en Onderwijs](#). In september is in samenwerking met Stichting Alexander, Cliëntenbelang Amsterdam, Jeugdplatform Amsterdam en het OCO een gezamenlijk plan voor de belangenbehartiging van ouders en jongeren bij het onderwijs(beleid) aan de wethouder aangeboden. In oktober is echter door de Raadscommissie aan de wethouder gevraagd om een andere weg in te slaan.

### Overleg Jeugdplatform Amsterdam

De kinderombudsman en het [Jeugdplatform Amsterdam](#) hebben geregeld overleg om signalen te delen en waar mogelijk samen te werken. De kinderombudsman heeft zichzelf begin 2016 voorgesteld aan de adviesraad en de medewerkers van het platform, waaronder de belangenbehartigers. De kinderombudsman heeft meegedaan aan een aantal gesprekken met (ervarings)deskundigen over de wachtlijstproblematiek in de jeugdzorg. Communicatie en informatievoorziening bleken belangrijke thema's, evenals de gedetailleerde regels en systemen rond de inkoop van zorg, die het voor ouders en kinderen moeilijk maakt om zelf regie te voeren. Het Jeugdplatform zal de gemeente hierover nader adviseren.

In september zal een vergelijkbare reeks gesprekken plaatsvinden over regels en bureaucratie in de Amsterdamse jeugdhulp.

### Huisvestingsproblematiek Gezinnen

In 2016 zijn relatief veel klachten bij de kinderombudsman binnengekomen over de noodopvang voor gezinnen en de toegang daartoe. De kinderombudsman heeft daarom onderzoek gedaan naar huisvestingsproblematiek bij gezinnen. Om na te gaan waar de knelpunten precies zitten bezocht ze diverse opvanglocaties, sprak ze met de GGD, hulpverleners en andere betrokken professionals en is een ochtend meegeluisterd met het Loket Dakloze Gezinnen. Daarbij is de kinderombudsman meermalen tegen de

april 2016 t/m augustus 2016

beperkingen van de Amsterdamse woningmarkt en het bijbehorende urgentiebeleid aangelopen. Die beperkingen maken immers dat gezinnen te vaak een beroep moeten doen op noodopvang. Met respect voor de zorg en moeite die de gemeente in noodopvang stopt, het blijft voor kinderen geen ideale oplossing. De gemeente ziet zich bovendien door het groeiende tekort aan woningen genoodzaakt om de beleidsregels met betrekking tot urgentieverklaringen aan te scherpen. Daardoor laten de voorwaarden voor het aanvragen van een urgentie echter weinig ruimte voor maatwerk.

Een voorbeeld hiervan is de voorwaarde dat iemand met schuldenproblematiek alleen urgentie aan kan vragen als de schulden zijn gesaneerd. De aanvraag voor schuldsanering duurt echter maanden. Een schuldhelpverlener kan al veel eerder in het proces aangeven of iemand voldoende inkomsten zal hebben voor het betalen van de huur. Onder de huidige voorwaarden is dat helaas niet voldoende voor een urgentieaanvraag. Door het groeiende tekort aan woningen biedt toegewezen urgentie bovendien allang geen directe oplossing meer: ook mét urgentie moeten mensen vaak nog maanden wachten tot er een woning vrij komt. De kinderombudsman is daarom van mening dat iemand met schuldenproblematiek al eerder in het proces van schuldhelpverlening urgentie zou moeten kunnen aanvragen.

Daarbij moet worden opgemerkt dat de kinderombudsman zich niet aan de indruk kan onttrekken dat de gemeente ook veel werk heeft aan mensen die misbruik maken van sociale voorzieningen, in dit geval de urgentieregeling. In de komende maanden zal ze zich buigen over de vraag hoe hiermee om te gaan. De kinderombudsman zal ook betrokken worden bij de plannen die worden ontwikkeld in het kader van het project Huisvesting Kwetsbare Groepen die op kinderen en jongeren betrekking hebben.

### **JBRA**

Ook in deze rapportageperiode heeft de kinderombudsman veel gesproken met JBRA, zowel met de directie als met individuele gezinsmanagers en hun leidinggevendenden. Een aantal malen heeft de kinderombudsman gesprekken gevoerd met JBRA en ouders, met als doel de communicatie te verbeteren. Dergelijke gesprekken worden door alle betrokkenen als zinvol ervaren. Intussen blijven de wachttijden bij JBRA zorgwekkend, daarvan is ook JBRA zich terdege bewust. Deel van het probleem is echter dat goede gezinsmanagers niet voor het oprapen zijn. Opleiden en ervaring opdoen is een proces van lange adem.

### **Overleg Kinderombudsmannen**

Niet alleen Amsterdam kent een Gemeentelijke Kinderombudsman, Den Haag en Rotterdam hebben die al langer. Samen met de Nationale Kinderombudsman wordt regelmatig overlegd over onderwerpen die alle grote gemeentes raken. Sommige onderwerpen worden ook gemeenschappelijk opgepakt. Een voorbeeld daarvan zijn de sociale voorzieningen voor Nederlandse kinderen die worden verzorgd door ouders zonder verblijfsstatus. Doordat Nederland een voorbehoud heeft gemaakt bij het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind hebben deze kinderen geen eigen recht op een bijstandsuitkering en toeslagen. De kinderombudsmannen vinden de diepe en uitzichtloze armoede die deze kinderen daardoor ervaren niet aanvaardbaar. In het najaar zal op diverse fronten aandacht worden gevraagd voor dit probleem.

### **MBO-onderzoek**

In het eerste kwartaal van 2016 heeft de kinderombudsman een groot aantal (groeps-) gesprekken gevoerd met MBO-ers over hun klachten over school en met name de stages. De resultaten daarvan zijn vastgelegd in bevindingen, die in mei op directieniveau zijn besproken met het ROC van Amsterdam, het ROC-Top en andere betrokkenen, waaronder de gemeente.

Aan de hand van de bevindingen wil de kinderombudsman graag tot aanbevelingen komen, waarbij zij gebruik wil maken van de verbeteringen die al op verschillende plaatsen in gang zijn gezet. De kinderombudsman zal daarom samen met de gemeente Amsterdam en met het Amsterdamse MBO op 30 november 2016 een brede conferentie organiseren. Het idee is om leerlingen, docenten en andere betrokkenen met elkaar te laten delen wat er aan instrumenten wordt ingezet om de gang van zaken bij opleidingen te verbeteren, van elkaar te leren en elkaar hopelijk aan te sporen nieuwe wegen in te slaan.

april 2016 t/m augustus 2016

In verband met dit onderzoek heeft de kinderombudsman voorts de hulp ingeroepen van het Centre for Children's rights (CCR, voortkomend uit de Universiteit van Amsterdam) om de verschillende reglementen, standaardovereenkomsten en klachtenregelingen die op MBO scholen gehanteerd worden te onderzoeken. Dit omdat de regels waarnaar MBO-leerlingen geacht worden te handelen zodanig ingewikkeld zijn dat de vraag rijst of dat aanvaardbaar is, gelet op het IVRK.

De zaken die het CCR heeft gesignaleerd betreffen voornamelijk de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van deze regelingen voor leerlingen, mede gelet op hun MBO niveau. De kinderombudsman gaat in gesprek met de Colleges van Bestuur van het ROCva en het ROC-Top en de MBO-raad om te kijken wat hier aan gedaan kan worden.

.

### 3 Samenvattingen

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten, gegroepeerd naar de onderwerpen: jeugd, onderwijs en leerplicht, Veilig thuis, wonen en overig.

#### 3.1 Jeugd

##### *Ingekomen in tweede tertiaal*

###### **2016-000 1097 Niet nakomen omgangsregeling**

Een moeder neemt telefonisch contact op met de Gemeentelijke Kinderombudsman omdat haar kinderen uit huis zijn geplaatst en Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit zich niet houden aan de omgangsregeling. Er loopt ook nog een rechtszaak waarbij zij om uitbreiding van de omgangsregeling heeft gevraagd. Tot er een uitspraak van de kinderrechtster is, heeft de kinderombudsman de zaak aangehouden. De kinderrechtster heeft de omgangsregeling opnieuw vastgesteld en vond daarbij een uitbreiding wenselijk. De kinderombudsman heeft moeder toegezegd dat wanneer de omgangsregeling niet wordt nagekomen zij weer contact op kan nemen met de kinderombudsman.

###### **2016-0001198 Pleegouder loopt maanden pleegzorgvergoeding mis**

Een vrouw neemt contact op met de kinderombudsman, omdat zij tussen twee gemeentes van kastje naar de muur wordt gestuurd. Dochter van de vrouw zit in een blijfhuus en werkt daar aan haar eigen problematiek. Om dit proces te bevorderen worden haar kinderen via vrijwillige netwerkplaatsing uit huis geplaatst. Hierbij is een voorziening pleegzorgvergoeding afgegeven. Helaas gaat het in dit pleeggezin niet goed. Daarom zijn de kinderen bij oma (onze verzoekster) gaan wonen. Zij zorgt nu al enkele maanden voor de kinderen, maar heeft hier geen pleegzorgvergoeding voor ontvangen. Dit ondanks het feit dat er wel een voorziening ligt. De vrouw woont zelf in een andere gemeente dan de kinderen eerst woonden. Jeugdbescherming Regio Amsterdam zegt de voorziening door te geven aan de gemeente waar de vrouw met de kinderen woont. Dit gebeurt echter niet. De vrouw regelt, na het uitblijven van handelen van Jeugdbescherming, zelf een kopie van de afgifte van de pleegzorgvoorziening en stuurt deze door naar haar gemeente. De voorziening wordt toegekend, maar zonder terugwerkende kracht over de maanden die daaraan vooraf zijn gegaan. De andere gemeente stelt zich op het feit dat zij dat niet over die uitbetaling gaan omdat zij de voorziening nu pas te zien krijgen. De vorige gemeente zegt dat de kinderen daar niet woonden in die periode en dat zij daarom ook niet verantwoordelijk zijn. De kinderombudsman vraagt aan Jeugdbescherming of het niet redelijk is om mevrouw tegemoet te komen in de paar maanden pleegzorgvergoeding die zij nog mist. De vrouw heeft immers de voorgaande maanden al voor de kinderen gezorgd en had recht op een pleegzorgvergoeding. Doordat de gezinsmanager van Jeugdbescherming haar belofte: de voorziening door te sturen, niet na is gekomen loopt de vrouw deze maanden mis. Jeugdbescherming gaat intern overleggen en de kinderombudsman wacht het antwoord af.

###### **2016-0001222 Innovatie en vernieuwing wachtlijsten jeugdhulp**

De kinderombudsman wordt benaderd door een project groep: initiate. Dit is een innovatie groep van Nederlandse gemeenten waarbij ook mensen en organisaties van buiten gemeenten betrokken zijn. Door middel van bijeenkomsten waar kennis wordt gedeeld en tegelijkertijd gezocht wordt naar oplossingen ontstaan er vernieuwende ideeën. Naar aanleiding van de rapportage van de Nationale Kinderombudsman over lange wachtlijsten bij de jeugdhulp is het idee ontstaan om ook over dit vraagstuk gezamenlijk vernieuwend te denken. De kinderombudsman spreekt met initiate af dat zij een voorstel schrijven met wat zij precies voor ogen hebben, wie de betrokken partijen moeten zijn en hoe zij deze partijen mee willen krijgen in het idee. Wanneer het plan op papier verschijnt, heeft de kinderombudsman onvoldoende capaciteit om te investeren in deze vernieuwingsplannen. Ze hoopt dit op een later tijdstip weer op te



pakken.

**2016-000 1286 Wachten op andere instelling voor gehandicapte zoon**

Moeder komt op het spreekuur met een klacht over de gezinsmanager van de William Schrikkergroep en over de instelling waar haar zoon van 14 jaar verblijft. Haar zoon heeft een vorm van autisme, een ontwikkelingsachterstand en lichamelijke problemen. Hij is eerder mishandeld in de instelling waar hij nog steeds verblijft. De verhouding tussen de ouders en de instelling is slecht. Ouders willen een overplaatsing naar een andere instelling, ook omdat ze hun zoon liever wat dichterbij willen hebben. Ook de kinderrechter heeft gezegd dat het wenselijk is dat hun zoon wat dichterbij de ouders geplaatst wordt. Hij heeft daarvoor de WSG 4 maanden de tijd gegeven, maar moeder zegt dat de gezinsmanager geen vaart zet achter het zoeken naar een instelling.

Door tussenkomst van de KO is de communicatie tussen moeder en gezinsmanager verbeterd. Moeder begrijpt dat iedereen overplaatsing wil, maar dat dat door de zorgwaarde van haar zoon niet makkelijk te realiseren is.

**2016- 1326 Bemiddeling met gezinsmanager JBRA**

Een moeder heeft een dochter van 9, die uithuisgeplaatst is. Moeder wantrouwt de gezinsmanager, maar wil niet opnieuw klagen uit vrees de relatie verder te verslechteren. De kinderombudsman heeft een bemiddelingsgesprek gevoerd met moeder, de gezinsmanager en haar teamleider waarbij een aantal redenen voor het wantrouwen van moeder zijn besproken en weggenomen. De kinderombudsman zal deze zaak voorlopig volgen.

**2016- 0001401 Omgang kinderen traag op gang na uithuisplaatsing**

Een alleenstaande moeder komt begin mei 2016 vanuit een onwenselijk inwoonsituatie bij haar moeder in een net geopende opvanglocatie voor gezinnen van HVO Querido. Haar dochter is ruim vijf jaar en haar zoontje is half april 2016 geboren. Moeder ervaart dat de opvanglocatie nog niet goed georganiseerd is en de protocollen voor het huishouden niet worden nagekomen, ook voelt zij zich onheus bejegend door de begeleiders. Ze heeft een gesprek gehad met de zorg coördinator van HVO, waarin afspraken zijn gemaakt over de communicatie, ze heeft om een vertrouwenspersoon gevraagd en HVO overweegt een nieuwe persoonlijke begeleider aan te wijzen.

Eind mei 2016 plaatst Jeugdbescherming Amsterdam (JBRA) haar kinderen in een crisisleeggezin, eerst tegen haar wil, maar later met toestemming van moeder. Ze mag haar kinderen voorlopig een uur per week zien. Er is al een wisseling van gezinsmanager van JBRA geweest. Ze heeft geen machtiging tot uithuisplaatsing gezien. De raad van de Kinderbescherming doet onderzoek of het veilig is voor de kinderen om bij moeder te zijn. Nadat haar advocaat om meer omgang heeft gevraagd begin juni, is er spoedhulp van Altra ingeschakeld en meer omgang toegezegd. Het is de bedoeling dat ze haar zoontje vier keer per week een uur ziet en haar dochter twee keer per week twee uur, apart van elkaar. Na een moeilijke start gaat dit lopen. De kinderombudsman vraagt JBRA hoe de omgang nu georganiseerd en geborgd gaat worden en hoe moeder zelf hulp geboden wordt.

JBRA laat weten dat de omgang van moeder met de kinderen van 1 naar 2x per week is gegaan toen Altra Spoedhulp is gaan bieden. Echter heeft Altra het gezin door een vergissing moeten overdragen naar Spirit en daar is de omgang weer veranderd van 2 naar 1 x per. Hulpverleners geven moeder goede begeleiding en sturing in het contact met haar kinderen. De kinderen zijn binnen het netwerk van moeder geplaatst. Er is een verzoek om een eigen plan conferentie gemaakt. De Raad van de Kinderbescherming adviseert de omgang tussen moeder en de kinderen een aantal maanden te observeren en dan veiligheid te beoordelen. Moeder heeft naar aanleiding van haar klacht bij de klachtencommissie bij JBRA een bemiddelingsgesprek gepland staan, waarna ze zal bezien of ze haar klacht bij de klachtencommissie doorzet. Daar is moeder niet tevreden mee omdat niet al haar punten aan bod zijn gekomen. Moeder vindt tevens dat het te lang duurt voordat JBRA de veiligheid evalueert. De ombudsman verneemt van JBRA dat de situatie in een volgend uitvoeringsoverleg geëvalueerd wordt en dat er in overleg met moeder een nieuw bemiddelingsgesprek gepland is.

**2016-0001501 Man heeft al maanden kind niet gezien na onenigheid over omgang**

Een man komt, vergezeld door een familielid als vertrouwenspersoon, bij de kinderombudsman, omdat hij al enkele maanden zijn kind niet meer heeft gezien. De vrouw van de man verblijft al een poos met hun kindje in de opvang. Aanvankelijk is er een omgangsregeling tussen vader en zijn kind opgesteld, maar omdat moeder hier uiteindelijk toch vanaf ziet wordt jeugdbescherming bij de zaak betrokken. Twee maanden gaan voorbij maar er zit geen schot in de zaak. De man heeft nog steeds zijn kind niet gezien. Ook is er ondertussen door jeugdbescherming zonder aanwijsbare reden een andere, veel beperktere omgangsregeling vastgesteld. De vertrouwenspersoon van de vader wordt overal buiten gelaten, omdat moeder dit graag zo wil. Op het moment dat vader bij de kinderombudsman op het spreekuur is, laat hij weten binnenkort een afspraak te hebben met de moeder en een nieuwe gezinsmanager. De vertrouwenspersoon van vader mag ook hier niet mee naar toe van moeder. Toch is het in het belang dat voor een goed zicht op de zaak dat de gezinsmanager ook het gesprek aan gaat met deze vertrouwenspersoon. Bovendien spreekt vader gebrekkig Nederlands en is er niemand anders die op een korte termijn met hem mee kan gaan. Door een directe interventie van de kinderombudsman is geregeld dat vader en vertrouwenspersoon, voorafgaand aan het gesprek met moeder, spreken met de gezinsmanager. Vader heeft na afloop teruggekoppeld aan de kinderombudsman dat dit gesprek goed verlopen is en hij meteen zijn kind heeft kunnen zien. Bovendien is er een ruime omgangsregeling afgesproken. Vader heeft veel vertrouwen in de nieuwe gezinsmanager. De kinderombudsman laat weten bereikbaar te blijven mocht de man weer ergens tegen aanlopen.

**2016-1540 JBRA kon ontvoering kinderen niet voorkomen**

Een vader klaagt dat zijn beide kinderen (13 en 11 jaar) door hun moeder zijn ontvoerd naar Zweden en zonder zijn medewerking door haar zijn uitgeschreven uit het BRP. Bovendien vindt hij dat JBRA eerder – toen de kinderen nog in Amsterdam woonden met hun moeder – had moeten ingrijpen en hem nu onvoldoende helpt met het treffen van een omgangsregeling. Voor een van de kinderen loopt nog een OTS, het andere kind was al naar Zweden verhuisd voordat een OTS kon worden uitgesproken.. Vader en moeder blijken in een harde juridische strijd verwickeld over verblijfplaats van de kinderen, alimentatie, gezag, omgang etc. De kinderrechter heeft vastgesteld dat er sprake is van ‘ongeoorloofde overbrenging’, moeder had de kinderen niet mee mogen nemen naar Zweden zonder toestemming van vader. Mede gelet op de wensen van de kinderen is echter bepaald dat de kinderen voorlopig in Zweden mogen blijven en dat de Raad voor de Kinderbescherming (met haar Zweedse zusterorganisatie) nader onderzoek gaat doen. Vader doorloopt de klachtenregeling bij JBRA. De kinderombudsman dringt er op aan dat JBRA concrete afspraken gaat maken voor het bezoek van vader aan de kinderen in Zweden.

De klachtencommissie van JBRA acht het handelen van JBRA ten dele verwijtbaar. Na de zorgmelding is JBRA te laat in actie gekomen vanwege wachtlijsten. Dat moet opgelost worden. Door in te blijven zetten op hulp voor het hele gezin in verband met echtscheidingsproblematiek in plaats van de gevraagde hulp aan dochter te bieden, heeft JBRA niet onzorgvuldig gehandeld. Wel had JBRA de doelen direct duidelijk moeten formuleren en naar ouders moeten sturen en had daar niet maanden mee mogen wachten. Tot slot oordeelt de commissie dat het tweede klachtgesprek eerder had gemoeten en dat het noemen van het adres van het crisisleeggezin onhandig was. Het bestuur van JBRA kan zich vinden in de uitspraak, biedt excuses aan en belooft verbetering in wachtlijsten, administratieve processen en reactietermijn op klachten. Vader legt de reactie van het bestuur aan de kinderombudsman voor en vraagt om een reactie omdat het hem mager lijkt. JBRA belooft beterschap op de gegronde klachtelementen, maar het is niet duidelijk wat JBRA van deze zaak leert. De kinderombudsman neemt deze zaak daarom mee in een bespreking met de directie van JBRA. In de eerste plaats ziet JBRA ook in deze zaak dat er eerder en ook schriftelijk duidelijk moet worden gemaakt wat de rol van JBRA is. Over andere punten volgt nadere bespreking met JBRA. De ombudsman wil weten of JBRA overweegt om in volgende gevallen toch apart hulp aan een kind te verlenen.

**2016-1577 Klacht over valse beschuldiging vader**

Een vader die samen met zijn ex- hun zoon opvoedt, is niet tevreden over de hulpverlening van

Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA). Zo heeft de gezinsmanager zonder vader erin te kennen afspraken gemaakt met zijn ex, haar advocaat en een therapeut. Daarnaast heeft JBRA vader na een beschuldiging van seksueel misbruik van zijn zoontje twee en een halve week in het ongewisse gelaten, waarna hij tijdens een breder overleg met de beschuldiging werd geconfronteerd. De Klachtencommissie JBRA heeft zijn klachten hierover gedeeltelijk gegrond verklaard, echter is dit geen strafrechtelijk onderzoek, aldus vader.

Daarnaast heeft vader een klacht over een medewerker van Combiwell. Deze medewerker heeft een melding gedaan bij Veilig Thuis, zonder in gesprek te gaan met vader, waardoor JBRA het kind uit huis wilde laten plaatsen. Daar heeft de rechter uiteindelijk niet mee ingestemd. Hij heeft over Combiwell een klacht bij een geschillencommissie ingediend. De geschillencommissie stelt een schikking voor waarbij vader Combiwell vaders advocaat kosten vergoedt en vader de procedure stopzet. Hij accepteert de vergoeding, maar wil achteraf toch een oordeel over zijn klacht. De kinderombudsman spreekt de man over zijn klacht. De samenwerking met JBRA gaat nu beter en met Combiwell heeft vader nu geen betrokkenheid meer. Mede gelet op de schikking met Combiwell ziet de ombudsman geen rol voor zichzelf weggelegd in deze zaak.

### ***2016-1602 Behandeling pgb aanvraag dagbesteding duurt lang***

Een jongen, geboren in 2005, heeft verschillende aandoeningen. Sinds drie jaar zit hij thuis. Hij gaat nu vier halve dagen per week naar school. Daarnaast gaat hij naar dagbesteding. Echter gaat deze organisatie failliet. In februari 2016 neemt moeder contact op met het Ouder Kind Team voor een alternatief. Ze dient in overleg met het OKT een aanvraag voor een persoonsgebonden budget voor dagbesteding in, maar ontvangt geen reactie. Na meerdere contacten vanuit moeder is er op 7 juni een gesprek. OKT geeft toe dat het te lang heeft geduurd en zegt toe dat het PGB verstrekt zal worden. Daarna ontvangt zij een bedrag, dat weer wordt teruggeboekt. Als moeder eind juni belt verneemt ze van OKT dat er een brief onderweg is. Moeder klaagt over deze gang van zaken bij OKT en de ombudsman. Jeugd van Amsterdam laat moeder de volgende dag weten mede verantwoordelijk te zijn en te betreuren hoe het is gelopen. De aanvraag wordt zo spoedig mogelijk in orde gemaakt, daarnaast is de zaak in het verantwoordelijke team besproken en nodigt Jeugd moeder uit om haar klachten te bespreken.

Hieruit maakt de kinderombudsman op dat Jeugd de klacht serieus oppakt. Mocht moeder niet tevreden zijn, kan ze de ombudsman vragen om bemoeienis. Voor de volledigheid vraagt de ombudsman om een afschrift van de klachtbehandeling en naar de knelpunten en gevonden oplossingen in dit dossier.

### ***2016-0001626 JBRA weigert vervanging gezinsmanager na ontstaan onwerkbaar relatie***

De kinderombudsman wordt benaderd door een vrouw omdat haar verzoek om een vervangende gezinsmanager is afgewezen door Jeugdbescherming. De kinderen van de vrouw zijn met een machtiging uit huis geplaatst. De moeder zegt overal aan mee te willen werken om de kinderen weer zo spoedig mogelijk thuis te krijgen. Moeder heeft echter geen enkel vertrouwen meer in de huidige gezinsmanager. Jeugdbescherming wijst het verzoek voor een andere gezinsmanager af omdat zij van oordeel zijn dat de huidige gezinsmanager prima in staat is haar werk te doen. Tevens stelt Jeugdbescherming dat zij streven naar een werkbaar relatie tussen cliënt en gezinsvoogd, geen vertrouwensrelatie. De kinderombudsman is van oordeel dat een zeker niveau van vertrouwen wel degelijk belangrijk is voor een goede werkrelatie. Zij stelt daarom voor om een bemiddelingsgesprek tussen partijen onder leiding van de kinderombudsman te organiseren. Dit gesprek schept duidelijkheid, de communicatie tussen moeder en gezinsmanager blijkt een belangrijke oorzaak van de onvrede bij moeder.

### ***2016-0001734 Man trekt bij de ombudsman aan de bel omdat zij zorgen om buurmeisje niet serieus worden genomen***

Een man belt naar de kinderombudsman omdat hij zich ernstige zorgen maakt over zijn buurmeisje. Het meisje mag niet buiten spelen, wordt de hele dag snoepjes gevoerd en het meisje heeft ernstig overgewicht. De ouders van het meisje zouden alleen maar roken, drinken en schreeuwen. De man heeft al melding gedaan bij Veilig Thuis en heeft verschillende partijen en organisaties binnen de gemeente aangeschreven.

Hij zegt van niemand wat te horen en ondertussen wordt het meisje alleen maar zieker. Daarom trekt de man aan de bel bij de kinderombudsman. De kinderombudsman legt de vragen voor aan Veilig Thuis. Zij gaan onderzoeken wat er met de melding van de man is gebeurd. Veilig Thuis koppelt aan de kinderombudsman terug dat zij de melding van de man onderzocht hebben, maar geen reden hebben gezien tot zorgen. De kinderombudsman wil graag inhoudelijk iets meer informatie. Hoe is de melding onderzocht? Hebben zij het kind gezien? En waarom is er geen reden tot zorgen? Als het meisje echt veel te zwaar is kan zij dan niet aangemeld worden voor een obesitas programma?

Verder voor wat betreft de man lijkt het alsof deze steeds aandacht lijkt te vragen bij verkeerde instanties. Zo heeft hij ook de burgemeester een brief geschreven. Vermoedelijk heeft de man ook zelf ondersteuning nodig. Misschien is het mogelijk eens iemand van het wijkteam te laten praten met de man.

### ***2016-0001682 Man wil financiële tegemoetkoming om te zorgen voor zijn kinderen***

Een man komt op het spreekuur van de kinderombudsman. Hij is gescheiden van zijn ex-vrouw en zij hebben samen kinderen welke nu bij de moeder wonen. Er is een omgangsregeling waar vader de kinderen 2 tot 3 keer per week ziet en te eten en/of slapen heeft. Vader is afgekeurd en komt rond van een bijstandsuitkering. Doordat de kinderen bij moeder wonen maakt zij aanspraak op alle financiële voorzieningen ten aanzien van de kinderen. De kinderen zijn onder toezicht gesteld en jeugdbescherming is betrokken bij het gezin. Jeugdbescherming wil dat de ouders een traject van Ouderschap Blijft bij Altra doorlopen om toe te kunnen werken naar co-ouderschap. Dit is ook wat vader graag wil. Hij ziet zijn kinderen in praktijk bijna net zo vaak als moeder, maar vindt de financiële situatie niet eerlijk zo als deze nu is. De moeder krijgt al het geld en de vader krijgt niets. Daarnaast vertrouwt vader jeugdbescherming niet door dingen die in het verleden zijn gebeurd. Het verzoek van de vader aan de kinderombudsman is tweedelig: enerzijds vraagt hij om hulp bij het krijgen van co-ouderschap en anderzijds beklagt hij zich over jeugdbescherming.

Ten aanzien van zijn eerste klacht kan de kinderombudsman niet veel voor de man betekenen. Het verkrijgen van co-ouderschap is iets wat via de rechter loopt. Wel ziet de kinderombudsman dat via het traject bij Altra naar co-ouderschap wordt toegewerkt. De kinderombudsman adviseert de vader om dit traject dan ook gewoon te doorlopen. De man zegt echter dat hij het niet meer 9 maanden kan volhouden om voor zijn kinderen te zorgen. De enige optie voor de man is om te vragen aan Altra of zij kunnen bemiddelen in het treffen van een financiële tegemoetkoming van moeder aan vader tijdens dit traject. Na enkele afspraken blijkt dat moeder dit weigert. Ze wil hem wel geld geven voor de bus om naar de afspraken bij Altra te komen. De man vindt dit niet voldoende en wil meer. Hoe vervelend de situatie voor meneer ook is, de kinderombudsman kan de moeder ook niet dwingen om de vader geld te geven.

Voor wat betreft de klachten over jeugdbescherming concludeert de kinderombudsman dat er in het verleden al 3 keer is geprobeerd te bemiddelen tussen vader en jeugdbescherming. Ook al eens onder leiding van een onafhankelijke partij. Niets heeft geholpen. De kinderombudsman acht het dan ook niet nuttig om nog eens met de man en jeugdbescherming te gaan bemiddelen en adviseert hem een officiële klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van jeugdbescherming. Als hij met deze afhandeling niet tevreden is, mag de man hiermee terugkomen bij de kinderombudsman.

### ***2016-0001632 Onenigheid tussen moeder en jeugdbescherming over gemaakte afspraken***

Een moeder komt met vertrouwenspersoon naar het spreekuur van de kinderombudsman. Haar kinderen zijn onder toezicht gesteld en de vrouw heeft ontzettend veel onenigheid met JBRA. Er zit zoveel wantrouwen en boosheid bij moeder dat samenwerking met JBRA onmogelijk blijkt geworden. Alle problemen voor het gezin begonnen volgens de moeder toen uit kwam dat de vader de kinderen seksueel misbruikte. Dit misbruik is nooit bewezen. Vader is volgens moeder buiten beeld geraakt, het gezin is in de financiële problemen gekomen en uiteindelijk dakloos geraakt. De noodopvang van de GGD is geen geschikte plek voor de kinderen. Zeker niet gezien de problematiek van de kinderen. De moeder is door JBRA aangemeld voor een (O)MPG traject. Via die weg zou een woning gevonden moeten worden. JBRA stelt gezinsopname bij de Bascule als voorwaarde voor een (O)MPG-woning, moeder vindt dat niet nodig. De kinderombudsman nodigt JBRA, de GGD, (O)MPG, verzoekster en haar advocaat uit voor een gesprek.

Het doel is om na te gaan wat er nu mis is gegaan in de communicatie. Wat maakt dat moeder en JBRA duidelijk hele andere afspraken en voorwaarden voor ogen hebben? En wat hebben partijen van elkaar nodig om beter te kunnen samen werken in de toekomst. Het gesprek vindt plaats. JBRA en moeder blijken het structureel niet eens. De kinderombudsman doet een poging om van JBRA en de moeder te horen wat zij nodig hebben van elkaar om goed met elkaar verder te gaan. Beide partijen moeten hierover nadenken. De kinderombudsman nodigt na dit gesprek de moeder nog eens alleen met haar advocaat uit. Tijdens dit gesprek wordt afgesproken dat de moeder met haar advocaat op schrift gaat stellen wat zij nodig heeft om weer met volle vertrouwen de samenwerking met jeugdbescherming aan te gaan. Dit zal namelijk toch gewoon moeten. De kinderombudsman wacht het bericht af. Inmiddels is duidelijk geworden dat de aanwijzing van de jeugdbescherming voor gezinsopname bij de Bascule bij de kinderrechter stand heeft gehouden en dat JBRA een machtiging uithuisplaatsing zal vragen. JBRA nodigt de kinderombudsman uit om bij een volgend uitvoerdersoverleg aanwezig te zijn. De kinderombudsman wacht de uitnodiging af. De MPG route is stopgezet, dit is door de procesmanager naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

#### ***2016-0001197 Geschil over inkoop gespecialiseerde jeugdhulp***

Een gespecialiseerde jeugdhulporganisatie wendt zich tot de ombudsman omdat ze een geschil heeft met de gemeente over het inkopen van de jeugdhulp bij deze organisatie. De organisatie is bij de decentralisatie van de jeugdhulp niet ingekocht door de gemeente Amsterdam. De gemeente heeft deze specifieke zorg namelijk bij een andere jeugdhulporganisatie ingekocht. Gezinnen en de rechtbank doen wel een beroep op de organisatie en willen dat de gemeente de jeugdhulp vergoedt. In eerste instantie heeft de ingekochte organisatie een aantal zaken uitbesteed bij de gespecialiseerde organisatie, ook in het kader van leren. De samenwerking mondt echter uit in een conflict.

Daarnaast speelt dat verwijzers een pgb voor deze hulp vorm bij de gemeente aanvragen en dat dit wordt afgewezen. Hiertegen zijn bezwaarschriften ingediend.

De organisatie vraagt de gemeente nogmaals om hun hulp in te kopen, maar de gemeente stelt dat dat pas voor 2018 weer mogelijk is. De organisatie dient daarop een formele klacht in over de hele gang van zaken bij de afdeling Jeugd.

De ombudsman zal naar aanleiding van de klachtbehandeling bezien, wat ze nog kan betekenen. Wat betreft de individuele zaken is er gelet op de bezwaarprocedures nu geen rol voor de ombudsman.

#### ***2016-0001976 Geen hulp voor kind los van ouders***

Een moeder kan zich er niet in vinden dat de klachtencommissie van JBRA die haar klachten over de gezinsmanager ongegrond heeft verklaard. Met name is ze niet tevreden over de weigering van de gezinsmanager om hulp voor haar kind in te schakelen, zolang de scheidingsproblematiek niet wordt aangepakt. Het gezin woont inmiddels in een ander land en heeft niet meer met JBRA te maken. De kinderombudsman zal de klachtenprocedure bestuderen om te bezien zij nog iets in deze zaak kan betekenen.

#### ***2016-0002040 Verstoorde verhouding met JBRA***

Een moeder komt op het spreekuur van de kinderombudsman omdat ze tegenwerking ervaart van Jeugdbescherming Regio Amsterdam. Ze heeft een zeer beperkte omgangsregeling met haar zoontje, die bij zijn vader woont. Ze wil de omgang uitbreiden, maar ervaart dat JBRA haar in procedures blijft tegenwerken. De moeder zal de onderliggende stukken zoals een recent onderzoek van de Raad van de kinderbescherming naar de ombudsman sturen. Zodra de kinderombudsman deze heeft ontvangen, zal ze bezien of zij, in het belang van het kind, iets kan betekenen in deze zaak.

#### ***2016-0001881 Moeder niet eens met uithuisplaatsing***

Een moeder komt bij de ombudsman omdat ze zelf voor haar kinderen wilt zorgen, die nu in een pleeggezin verblijven. De kinderen staan onder toezicht bij de William Schrikkergroep en ze ziet haar kinderen regelmatig. Moeder heeft geen verblijfsstatus, wat maakt dat ze in Nederland niet zelf in haar inkomen en onderdak kan voorzien. Als ze een eigen woning heeft, hoopt ze haar kinderen terug te krijgen. Volgens

moeder heeft de Raad van de Kinderbescherming onvoldoende onderzoek gedaan naar haar. De ombudsman leest in een recente uitspraak van het gerechtshof dat de uithuisplaatsing is verlengd, met als belangrijkste reden dat moeder een verstandelijke beperking heeft en depressief is waardoor ze niet adequaat op de behoefte van haar kinderen kan reageren. Volgens het hof is het raadsonderzoek zorgvuldig tot stand gekomen. De ombudsman legt de vrouw uit dat er bij deze stand van zaken geen rol voor de ombudsman is.

**2016-0002016 18-/18+ problematiek**

Moeder klaagt dat JBRA niets doet om haar dochter, inmiddels 18+, aan beschermde woonvorm te helpen. Dochter is licht verstandelijk beperkt. De kinderombudsman vraagt moeder om dochter naar haar toe te sturen of telefoonnummer dochter te geven zodat zij haar zelf kan benaderen. Contact blijkt via een oudere broer tot stand te moeten komen en dat is tot nu toe niet gelukt.

**2016-0001840 uitstel voor leveren informatie voor herindicatie**

De kinderen in een gezin ontvangen jeugdhulp die voor de decentralisatie van de jeugdhulp naar de gemeente in januari 2015 is aangevangen. Het Ouder- en Kindteam wil deze jeugdhulp evalueren en vraagt daarvoor informatie over de behandelingen aan de moeder. Het OKT is - vanuit oogpunt van privacy – niet bevoegd om deze gegevens op te vragen bij de zorgaanbieder, aldus het OKT. De vraag komt in de zomervakantie en moeder is gelet op de vakantie van het gezin en de vakantietijd bij hulpverleners niet in staat om de informatie binnen de gestelde termijn van een maand te leveren. Ze vraagt om uitstel en informeert de ombudsman hierover. Aangezien het OKT het geen probleem vindt om moeder meer tijd te geven, ziet de ombudsman geen grond voor bemoeienis.

**Afgeronde zaken die voor het tweede tertiaal zijn binnengekomen**

**2015-0000191 INTERVISIE GESPREK 'Moeder met kinderen zonder woning wanhopig'**

In een langlopende zaak van een moeder die op zoek is naar een woning voor haar in haar kinderen heeft de Kinderombudsman een gesprek gehad met de betrokken partijen om te inzichten en oplossingen te komen. Een moeder met twee kinderen is vanaf 2010 bekend bij de Aanpak Multi Probleem gezinnen (MPG) mede vanwege huiselijk geweld. In januari 2014 komt moeder met kinderen vanuit het blijfhuis terug naar Amsterdam nadat de vader zelfmoord heeft gepleegd. Ze trekt met de kinderen bij haar vader in. Mede vanwege onmin over de huur bij het blijfhuis, vindt de gewoonlijke toeleiding naar onderdak vanuit het blijfhuis niet plaats. Het komt niet tot een traject naar een eigen woning, omdat moeder een onduidelijke inwoonsituatie heeft, er geen inkomen is, hoge schulden zijn en geen inschrijving in Amsterdam is. Urgentie is om deze redenen geen optie. Moeder regelt zelf hulp voor haar kinderen bij de Bascule en daar is een stijgende lijn te zien. Daarna wordt ze bijgestaan door Samen Doen en door sociaal raadslieden vanuit ABC West. Moeder heeft zelf geen mogelijkheden om aan een woning in Amsterdam te komen voor haar kinderen. Er zijn voor haar via de gemeente twee opties, te weten een urgentieverklaring voor een woning of een woning via de aanpak Multiprobleemgezin (MPG-woning). Een MPG woning houdt in dat bewoner een bewonersovereenkomst krijgt met daaraan gekoppelde voorwaarden met betrekking tot hulpverlening. Omdat het gezin al eerder bij de MPG aanpak gezinsaanpak bekend was en er sprake is van langdurige gecompliceerde gezinsproblematiek, is dit een geschikte route. Aan de andere kant wil moeder vooral een woning en lijkt in staat zelf haar zaken en hulpverlening te regelen. Doordat ze eerst bij haar vader en later bij een vriend intrekt rijzen er vragen over de rechtmatigheid van haar briefadres bij WPI en of ze wel echt dakloos is. Samen Doen is van mening dat moeder op dat moment geen andere keuze had, dan bij haar vriend intrekken. MPG vindt het echter zeer onverstandig. Wonen en MPG geven aan dat zij zich ook in overleg met SD had kunnen melden bij de opvang, om vandaaruit naar permanente woonruimte toe te werken. Moeder wil dat niet omdat de opvang niet goed is voor haar kinderen. Desondanks zien ook Wonen en MPG aanpak dat moeder in een vicieuze cirkel zit en houden de MPG route open. Moeder neigt sterk naar een urgentie aanvraag omdat ze de voorwaarden voor MPG te beklemmend en overbodig vindt. Ze is

onterecht in de veronderstelling dat haar kinderen via MPG route verplicht naar andere hulpverleners moeten. Wonen wil haar urgentieaanvraag echter steeds om verschillende redenen, te weten schulden en vermeend samenwonen niet in behandeling nemen. De MPG route is veelvuldig met moeder besproken via Samen Doen, maar uiteindelijk kiest ze voor een urgentieaanvraag. De medewerkers van MPG hebben zelf niet met moeder gesproken.

Samen Doen, MPG en ABC West hebben een verschillende kijk op de situatie en geven moeder tegenstrijdige adviezen over de te volgen route en het wel/niet bij de vriend blijven wonen.

Moeder is gaandeweg haar vertrouwen in alle betrokken partijen verloren. Ze heeft veel tegenstrijdigheden gehoord en ondertussen kwam er niets van de grond.

Ze heeft toen voor urgentie gekozen, waar Wonen nog niet op besloten heeft. Voor Wonen blijven de hoge en onzekere schuldenlast een groot struikelblok voor het verlenen van urgentie. Wonen blijft hier echter tot nu zeer kritisch over omdat de schulden niet geregeld zijn en de schuldhulpverlening te vrijblijvend is. Er is onvoldoende garantie voor huurbetaling.

Betrokkenen zijn het er over eens dat de MPG route de aangewezen weg is naar een woning, juist omdat deze met een vangnet van hulpverlening komt en dat ook nodig is bij de onbekende schulden van de overleden echtgenoot. MPG is nu met Samen Doen en ABC west aan de slag gegaan om zo snel mogelijk een woning te realiseren. Dat is in september 2016 gelukt.

#### **2015-0000 277 Geschil over tarief hulpverlener**

Een eigenaar en hulpverlener van een welzijnsorganisatie heeft een conflict met Jeugd van de gemeente Amsterdam omdat zijn KIWA keurmerk voor de gemeente niet voldoende is voor hem om het professionele PGB-tarief in rekening te mogen brengen. Hij wil graag dat de ombudsman als bemiddelaar optreedt.

Daarnaast procedeert hij voor een aantal van zijn cliënten tegen de gemeente, mede in verband met ditzelfde PGB-tarief. Zowel de ombudsman als de gemeente zijn bereid om een bemiddelingsgesprek te voeren. Voor het zover komt blijkt de man echter ook financiële eisen aan de gemeente te stellen, die hij vervuld wil zien voor het bemiddelingsgesprek door de ombudsman. De ombudsman werkt hier niet aan mee. Nu er bovendien procedures lopen is de ombudsman ook niet tot onderzoek bevoegd. Het dossier wordt daarom gesloten.

#### **27723/2015-0000 262 Bemiddelingsgesprek melding OKT bij Veilig Thuis van kind in de knel**

Vader en moeder zijn sinds 2010 uit elkaar en komen niet tot overeenstemming over het gezamenlijk ouderschap. Moeder ziet dat haar dochter minder goed in haar vel zit. Met haar schoolprestaties gaat het wel goed, dochter is waarschijnlijk bovenmatig intelligent. De kinderrechter heeft bepaald dat dochter elke twee weken een weekend bij vader is. Moeder heeft het onderzoek dat de Raad van de Kinderbescherming (RvdK) voor deze uitspraak heeft gedaan als eenzijdig en vooringenomen ervaren. Moeder vraagt het Ouder-en Kindteam om een vertrouwenspersoon voor haar dochter en onderzoek naar haar (emotionele) intelligentie. Na gesprekken van een therapeut met beide ouders laat het OKT half september 2015 weten het gezin over te dragen naar Veilig Thuis, omdat het OKT onvoldoende middelen heeft om ouders goed te begeleiden. Moeder zegt hierover dat is besproken dat vader niet wilt meewerken aan traject 'Kind uit de knel', maar dat vermeldt het OKT niet in de melding. Moeder kan zich niet vinden in het feit dat het OKT geen onderzoek naar het EQ en IQ wil faciliteren en in de verslaglegging over de vooral vader.

De kinderombudsman vraagt het OKT om een reactie. OKT zag onvoldoende noodzaak voor onderzoek. Ombudsman vraagt OKT te bezien of ze nog iets kunnen betekenen voor dochter nu melding nog niet is opgepakt. OKT doet hierop navraag bij Veilig Thuis over melding. De ombudsman volgt de melding op de voet en ziet dat deze bij Veilig Thuis na een maand doorzet naar JBRA, waarna de moeder, ondanks verzoeken van de kinderombudsman, nog twee maanden niets van JBRA hoort. Uiteindelijk blijkt vader na interventie van moeder toch open te staan voor vrijwillige hulpverlening, waarna het gezin weer terug gaat naar het OKT. Moeder staat op zich positief tegenover het traject dat vanuit OKT wordt gestart samen met vader, maar is nog steeds niet tevreden met bijvoorbeeld de

verslaglegging en de weigering van een IQ/EQ test. De ombudsman gaat hierover met het OKT en moeder in gesprek met als doel de lucht te klaren voor de verdere hulpverlening. In het gesprek legt het OKT uit dat het verzoek om testen als verzoek om een IQ test is opgevat en daarvoor moet moeder bij de school zijn. Als ze er met de school niet uitkomt is de geschillencommissie Passend Onderwijs een optie. Daarnaast is afgesproken dat er psychisch ondersteuning voor dochter wordt geregeld. Moeder en OKT worden het niet eens over de noodzaak en verantwoordelijkheid over IQ testen. De ombudsman had gehoopt te kunnen bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen het OKT en moeder, maar dat is niet gelukt.

Het valt de ombudsman op dat het uiteindelijk maanden duurt voordat er ondersteuning in de vorm van gezinshulp of individuele hulp voor dit kind in de knel komt, doordat er op- en afgeschaald wordt door OKT en JBRA, en niemand lijkt door te pakken. Hoe dit binnen de dynamiek tussen de ouders beter had gekund, heeft de ombudsman onvoldoende de vinger op kunnen leggen, mede doordat de kant van vader in verband met privacy onbesproken is gebleven.

### ***2016-0000776 Geen afstemming vervoer speciaal onderwijs en dagbesteding***

Een meisje van bijna 15 jaar, heeft epileptische klachten en volgt daarom speciaal voortgezet onderwijs buiten de stad. De gemeente voorziet in aangepast leerlingenvervoer, in de vorm van een busje. Zij heeft sinds september 2015 een beschikking van de gemeente voor behandeling individueel, behandeling groep en vervoer. De wens van het meisje en gezin is dat ze kan starten op de Naschoolse Dagbehandeling van Lijn5 in Amsterdam Noord. Normaal gesproken verzorgt Lijn5 het vervoer van huis/school naar de opvang en terug. Het is qua tijd en qua kosten heel onvoordelig als het meisje door leerlingenvervoer wordt thuisgebracht en daarna door Lijn5 opgehaald. Lijn5 ontvangt te weinig budget om haar zelf van school te halen. Daarom stelt de ambulante begeleider van het gezin bij Lijn5 voor dat leerlingenvervoer het meisje van school naar Lijn5 brengt. Leerlingenvervoer antwoordt dat Leerlingenvervoer het meisje niet naar Lijn5 mag brengen. Lijn5 escaleert bij de gemeente, maar het duurt enkele maanden voordat hij antwoord krijgt. Jeugd laat hem weten het niet kan en vraagt naar de eigenvervoersvoorziening lijn 5. De Kinderombudsman vraagt jeugd om per direct tot een oplossing te komen zodat het meisje naar dagbesteding kan, wat nu dus niet gebeurt. Dan blijkt er in de tussentijd geen plek meer te zijn bij Lijn5. De Kinderombudsman wil van jeugd weten hoe nu de dagbesteding en het bijbehorende vervoer voor het meisje is geregeld, want zoals het er nu uitziet heeft zij na meer dan vier maanden niet gekregen waar ze recht op heeft. Na enkele maanden is er echter nog geen antwoord van Jeugd. De ambulante begeleider die de zaak bij de kinderombudsman heeft aangekaart is niet langer bereikbaar. De kinderombudsman moet deze zaak dus sluiten, met de aantekening dat de vertraging in deze zaak en de gebrekkige communicatie met Jeugd en tussen Jeugd en Leerlingenvervoer waarschijnlijk ten nadele van de hulp aan dit meisje heeft gewerkt.

### ***2016-0000 996 Altra Fiom***

Een medewerker van het Fiom belt ons op om haar zorgen uit te spreken over de reorganisatie bij Altra waar het Fiom is ondergebracht. Zij is bang dat net zoals in Rotterdam het Fiom zal worden opgeheven en dat daarmee de expertise van het Fiom verloren zal gaan. Zij wil nu de stap naar buiten zetten om aan te tonen dat het Fiom noodzakelijk is. Ze zijn bang dat jonge tienermoeders of ongewenst zwangere kinderen de weg naar de juiste hulpverlening niet kunnen vinden. Na contact met de Kinderombudsman in Rotterdam bleek dat het Fiom daar niet is opgeheven, maar ondergebracht bij een instelling voor maatschappelijk werk. De expertise is daar behouden gebleven. In Amsterdam heeft de GKO contact opgenomen met de contactpersoon bij Jeugd. Zij zal de vinger aan de pols houden tijdens de reorganisatie. De gemeente is met de kinderombudsman van mening dat de expertise van het Fiom behouden moet blijven.

### ***2016-0000839 Geen plein voor school***

Door een lekkage in een parkeergarage onder een schoolplein wordt in maart 2014 het plein afgebroken. Het plein werd gebruikt door twee scholen en een kinderdagverblijf. Ook grenzen er een Huis van de Wijk en een aantal woningen aan het plein. Pas een jaar later (nadat er overeenstemming is tussen de gebruikers en



het projectteam) wordt er begonnen met de renovatie van het plein. Deze renovatie wordt echter na een paar dagen weer stop gezet omdat een en ander technisch niet haalbaar zou zijn. Vervolgens zegt het stadsdeel toe dat het zelf met een plan komt dat in september 2015 wordt gepresenteerd. In dat plan zitten veel nadelen en het lijkt totaal niet op het vorige plan. De gebruikers komen in verzet en sturen twee brieven naar het stadsdeel en een open brief naar Simone Kukenheim. Op geen van de brieven hebben ze antwoord gehad. Daarna dreigen bewoners en de scholen de werkzaamheden te belemmeren door het plein te bezetten. Een en ander komt in de publiciteit via een artikel in het parool van 16-2-2016, waarna de kinderombudsman navraag doet. Daaruit blijkt onder meer dat een aantal toezeggingen die zijn gedaan met betrekking tot de herinrichting van het plein zijn teruggedraaid. Het stadsdeel geeft aan dat hier budgettaire redenen voor zijn. De kinderombudsman heeft met alle betrokkenen gesproken over het proces van de herinrichting van het plein, maar vooral over hoe nu zo snel mogelijk een goed plein voor de kinderen en de buurt kan worden gerealiseerd. Dat goede plein ligt er inmiddels. De vraag blijft waarom het zo lang heeft geduurd en waarom er zo veel onduidelijkheid is geweest.

#### **2016-000 940 Vertrouwensbreuk JBRA**

Een moeder heeft zich enkele maanden geleden gewend tot de ombudsman. De relatie tussen haar en JBRA is volgens haar dusdanig verstoord dat er niet meer is samen te werken. Zij vraagt hiervoor ondersteuning van de kinderombudsman. De kinderombudsman stelt voor om te bemiddelen tussen haar en Jeugdbescherming, omdat strijden alleen maar nadelige gevolgen zal hebben voor haar kind. De vrouw geeft naderhand via de mail aan het hier niet mee eens te zijn. De kinderombudsman legt uit dat zij in haar functie opkomt voor de belangen van kinderen, niet voor die van JBRA, noch voor die van moeder. Moeder bedankt de kinderombudsman voor haar tijd en vraagt haar om de zaak zijn beloop te laten. De kinderombudsman heeft na niets meer gehoord te hebben laten weten het dossier te sluiten.

### **3.2 Onderwijs en Leerplicht**

#### **Matching voortgezet onderwijs**

De kinderombudsman heeft een aantal klachten ontvangen over de matching voor het voortgezet onderwijs. Zo zijn veel meer kinderen dan vorig jaar terechtgekomen op scholen die laag op hun voorkeurslijst stonden. Bovendien lijken er te weinig plekken te zijn op categorale gymnasia en komen kinderen met een duidelijk gymnasiumadvies terecht op VWO-scholen waar geen klassieke talen worden aangeboden. Ook zijn er mogelijk niet genoeg plekken voor kinderen die een strakke organisatie nodig hebben, de vraag rijst in hoeverre bij matching rekening kan worden gehouden met bijvoorbeeld ADHD. Ouders weten bovendien niet waar ze met hun klacht terecht moeten. De kinderombudsman houdt zich afzijdig van het beleid rond matching omdat dit een zaak van de politiek of rechter is. Volgens de kinderombudsman moet het mogelijk zijn om de keuze voor dit matchingsysteem en de vraag of matching in overeenstemming is met het recht op onderwijs zoals dat o.a. in het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind is vastgelegd voor te leggen aan de rechter. Zij dringt er daarom bij OSVO en de gemeente op aan dat meer duidelijkheid wordt geboden over de manier waarop ouders bezwaar kunnen maken en uiteindelijk bij de rechter in beroep kunnen gaan tegen de beslissing over de matching van hun kind.

#### **2016-0001119 Te weinig categorale gymnasia**

Na de matching in het voortgezet onderwijs is een jongen met een gymnasium advies op een lyceum met VWO terecht gekomen. Zijn moeder klaagt er bij de kinderombudsman over dat er te weinig plaatsen op categorale gymnasia zijn, mede omdat ze niet weet waar ze met haar klacht terecht kan. De kinderombudsman houdt zich afzijdig van het beleid rond matching omdat dit een zaak van de politiek of rechter is. Volgens de kinderombudsman moet het mogelijk zijn om de keuze voor dit matchingsysteem en de vraag of matching in overeenstemming is met het recht op onderwijs zoals dat o.a. in het Internationaal

Verdrag voor de Rechten van het Kind is vastgelegd voor te leggen aan de rechter. Zij dringt er daarom bij OSVO en de gemeente op aan dat meer duidelijkheid wordt geboden over de manier waarop ouders bezwaar kunnen maken en uiteindelijk bij de rechter in beroep kunnen gaan tegen de beslissing over de matching van hun kind.

**2016-0001447 School en vervoer kinderen in opvang**

Een hulpverlener signaleert bij de kinderombudsman dat kinderen die met hun moeder in een opvanglocatie zitten geweigerd worden op scholen in de buurt. De kinderombudsman doet navraag bij de GGD die de opvang van dakloze gezinnen coördineert. De GGD laat weten dat er voor deze twee kinderen plek is gevonden op een school die weliswaar aan de andere kant van de stad is, maar waar de kinderen eerder op hebben gezeten. Vooralsnog is er voor alle kinderen onderwijs geregeld, maar mocht dat in de toekomst niet lukken, dan hoort de kinderombudsman het graag. Vervolgens laat de hulpverlener van het betreffende gezin weten dat een aanvraag voor bijzondere bijstand voor vervoer tussen de opvanglocatie en school niet is toegekend. De ombudsman vraagt Werk, Inkomen en Participatie naar de reden. WPI wil nader onderzoek doen, ook naar voorliggende voorzieningen. De kinderombudsman vraagt om in ieder geval te zorgen dat moeder genoeg geld heeft de kinderen naar school te brengen gedurende het onderzoek. Daarnaast legt de GGD WPI uit wat de situatie is. WPI kent de bijzondere bijstand toe. In de ogen van de ombudsman is het van belang dat verschillende afdeling van de gemeente samenwerken en afstemmen wat echt nodig is. Dat is hier uiteindelijk gebeurd.

**2016-0001448 Hulpvraag aan kinderombudsman van thuiszitter**

Moeder en dochter benaderen samen de kinderombudsman omdat dochter thuis zit van school. Het meisje is in haar eerste jaar op het voortgezet onderwijs gewisseld van school na een conflict met een leraar. Het meisje heeft daarom op haar nieuwe school een achterstand. Moeder en dochter zeggen dat deze achterstand alleen maar meer oploopt nu deze niet ingehaald kan worden doordat school de gemaakte afspraken niet nakomt. Het meisje zit niet goed in haar vel. De school is te ver weg van huis en het meisje is psychisch niet in staat zo ver te reizen. Ze wil niet meer naar deze school. De kinderombudsman verwijst het meisje door naar [Onderwijsconsulenten.nl](http://Onderwijsconsulenten.nl) en dringt er op aan dat er jeugdhulp voor het meisje in gang wordt gezet. Er wordt een alternatieve school voor het meisje gevonden, daar gaat het echter ook niet goed. Moeder meldt haar ziek omdat het niet veilig zou zijn op deze school voor dochter. Uiteindelijk besluit de betrokken jeugdarts een zorgmelding te doen bij Veilig Thuis. Moeder lijkt namelijk alle hulp te frustreren en het meisje thuis te houden van school. De kinderombudsman is van mening dat er te veel vanuit school wordt gedacht voor dit meisje. Het is van belang dat Veilig Thuis dit snel oppakt. De kinderombudsman blijft de zaak volgen.

**2016-0001349 Student was niet op de hoogte van niet voldoen aan vereisten voor diploma**

Een student aan het ROC van Amsterdam blijkt, nadat zij dacht al klaar te zijn, nog niet te voldoen aan alle vereisten om haar diploma te kunnen behalen. Zij moet nog enkele landelijk verplicht gestelde toetsen maken. Doordat de data daarvoor landelijk worden vastgesteld en dit schooljaar niet meer ingehaald kunnen worden loopt de student in ieder geval een half jaar studievertraging op. Ondertussen heeft zij wel al een baan aangeboden gekregen bij haar stage bedrijf, maar kan zij niet op niveau betaald worden omdat zij nog niet over haar diploma beschikt. Daarbij komt ook nog dat de student inmiddels een flinke studieschuld heeft die zij nu moet gaan terug betalen. Ze heeft een betalingsregeling getroffen met DUO. De student is van mening dat de school een actievere houding had moeten aannemen om haar op de hoogte te stellen van het niet behalen van alle verplichte onderdelen. Het ROC stelt daartegen over dat juist van de leerling best wat meer verantwoordelijkheid mag worden verwacht bij dit soort zaken. Er lijkt onduidelijkheid te zijn nu de student van haar mentor begrepen had dat zij op de goede weg was haar diploma te halen. Deze zaak is meegenomen in het onderzoek naar klachten in het MBO, dat de kinderombudsman eind 2016 af zal sluiten.

**2016-0001398 Man wordt geweigerd van opleiding ROC**

Een jongen benadert de gemeentelijke ombudsman via de website met een klacht over het ROC van Amsterdam. Hij is niet toegelaten tot de opleiding van zijn keuze. Uit zijn verhaal is niet helemaal duidelijk op te maken wat de jongen nu van de kinderombudsman wil. Bovendien heeft de kinderombudsman meer informatie nodig om zijn klacht te onderzoeken en probeert daarom contact op te nemen. Als dit uiteindelijk lukt, blijkt het probleem al te zijn opgelost. De jongen heeft al bezwaar aangetekend bij zijn eigen school, heeft een leerwerkbedrijf gevonden en mag in september beginnen. De kinderombudsman sluit derhalve het dossier.

**2016-0001427 Student wil in bezwaar tegen uitschrijven opleiding**

Een studente aan het ROC van Amsterdam wordt uitgeschreven van haar opleiding op het ROC van Amsterdam. Zij is als niet stagerijp beoordeeld en gesteld is dat zij ongeschikt is voor de betreffende opleiding. De studente stelt dat aan haar onvoldoende begeleiding is geboden, die zij in het kader van passend onderwijs wel nodig heeft. De ombudsman van het ROC van Amsterdam heeft naar de zaak gekeken en zich neergelegd bij het besluit van school. Via Stages in Zuid komt het meisje bij de kinderombudsman terecht. De kinderombudsman verwijst de studente door naar de onderwijsconsulenten.nl; welke tot dezelfde conclusie komen als het ROC van Amsterdam. Wanneer het rapport van de studente eindelijk boven water komt blijkt dit een mooi rapport te zijn, maar blijkt de studente ook een aantal onvoldoendes te staan op een aantal belangrijke punten. De studente heeft een klacht ingediend bij het ROC van Amsterdam, maar nog geen reactie gehad. Inmiddels heeft de studente zelf een erkend stagebedrijf gevonden dat bereid is haar op te leiden. De vraag is nog maar in hoeverre dit mogelijk is voor haar diploma.

**2016-0001439 Klacht over school bij nalatigheid zorgplicht passend onderwijs**

Een moeder belt naar het telefonisch spreekuur omdat haar kind met een gedragsstoornis ten onrechte veel te snel van school is weggestuurd. Na een incident, dat te maken had met zijn beperking, is haar zoon een tijd lang gepest en bedreigd op school. Ondanks het feit dat moeder aan de bel heeft getrokken, heeft de school hier niets mee gedaan. Door dat de jongen in zijn probleem niet juist begeleid is werd hij onhandelbaar en heeft school hem gevraagd te vertrekken. In eerste instantie zit het kind zonder enige vorm van onderwijs thuis. Nadat de vrouw zelf bij school heeft aangegeven dat dit toch echt niet zomaar kan komt er thuisonderwijs voor haar zoon. Wanneer haar zoon ook hierbij dwars gaat liggen wint mevrouw advies in bij leerplicht. Leerplicht bleek niet te weten dat haar zoon thuis zat. Volgens de vrouw is de school nalatig geweest in zijn zorgplicht. Zij hebben onvoldoende gedaan om het kind op school te houden of naar een andere school te krijgen.. Zij hadden bovendien leerplicht moeten inlichten nadat zij haar zoon van school hebben gestuurd. Uiteindelijk is er hulp gestart voor de jongen en is hij ingeschreven op een andere school met meer begeleiding. Moeder wil echter wel haar verhaal kwijt. De kinderombudsman vindt dit een belangrijk signaal in het kader van passend onderwijs en besluit daarom de zaak nader te onderzoeken.

**2016-0001538 Kinderen van dakloos gezin worden uitgesloten van schoolreisje**

Op een avond krijgt de kinderombudsman een signaal binnen via een schuldhulpverleningsorganisatie: twee kinderen, waarvan de ouders in de schuldsanering zitten, dreigen de volgende dag thuis te worden gelaten van schoolreisje. Dit in verband met het niet voldoen aan de vrijwillige ouderbijdrage door de ouders. Volgens de moeder van het gezin had zij een betalingsregeling met school getroffen waardoor de kinderen toch mee zouden mogen. De school komt hier echter een dag voor het schoolreisje op terug, omdat andere ouders hierover geklaagd zouden hebben. Na directe interventies van zowel de kinderombudsman, als de schuldhulpverleningsorganisatie is door de school besloten de kinderen toch niet mee te nemen op schoolreisje. Volgens de school zijn de zaken ingewikkelder en genuanceerder dan bekend bij de kinderombudsman en schuldhulpverlening. De kinderombudsman heeft na de zomer een afspraak gemaakt met de school en de betrokken schuldhulpverleningsorganisatie om een plan op te stellen over hoe in de toekomst met dergelijke situaties omgegaan kan worden.

De kinderombudsman heeft de laatste maanden meerdere signalen doorgekregen van kinderen die zouden

achterblijven van schoolreisje, omdat de ouders de vrijwillige ouderbijdrage niet (kunnen) betalen. Met de start van het nieuwe schooljaar is de kinderombudsman van plan om hier breder aandacht voor te vragen.

De zaken 2016-0001567 en 2016-0001499 betreffen een geschil tussen een onderwijsinstelling en de gemeente. De ombudsman publiceert hierover verder geen informatie vanwege de herleidbaarheid naar de betrokkenen.

**2016-0001676 *Leerling zit noodgedwongen thuis en vraagt hulp aan kinderombudsman***

Een meisje neemt contact op met de kinderombudsman en vraagt haar om hulp. Het meisje is hoogbegaafd en loopt vast in haar schoolloopbaan. Zo doet het meisje vaak dingen niet omdat het te makkelijk is, of dingen zijn zo makkelijk dat het voor haar juist niet te begrijpen is. Het meisje volgt nu haar school thuis met IVIO thuisonderwijs. Het meisje vindt thuisonderwijs prettig, ze heeft dan ook geen behoefte om naar een gewone school te gaan. Ze heeft voldoende sociale contacten door sport etc. Het probleem is echter dat zij haar lesstof van het tweede jaar niet ontvangt omdat ze een aantal dingen uit haar eerste jaar nog niet heeft afgerond. Zij vindt zelf dat ze prima verder kan, ze heeft alleen nog maar wat dingen uit het eerste jaar niet afgerond omdat het niveau gewoon te makkelijk is. Het liefst doet het meisje versneld haar eindexamen en gaat ze iets in de richting van technische geneeskunde studeren. De kinderombudsman neemt contact op met het Onderwijsschakelloket en de verantwoordelijke school. Het meisje mag toch aan het tweede leerjaar van IVIO beginnen. Na de zomer komt het meisje nog eens langs bij de kinderombudsman. Het gaat goed met haar. Zij mag en kan IVIO blijven doen, maar moet wel voortgang in alle vakken laten zien. De kinderombudsman spreekt af dat het meisje daarom alle toetsen in alle vakken maakt, ook als ze dat niet interessant vindt. Het meisje belooft dat zij dit doet en ze spreekt af met de kinderombudsman dat zij de kinderombudsman op de hoogte houdt van haar gehaalde cijfers. Voor nu sluit de kinderombudsman de zaak af.

**2016-0001686 *Klacht tegen school die leerling onvoldoende beschermd heeft tegen pesten***

Een moeder belt de kinderombudsman om een klacht in te dienen tegen de vorige school van haar kinderen. Volgens de moeder is haar dochter jarenlang structureel gepest op school en heeft school altijd geweigerd op te treden tegen het pesten. Zelfs als de dochter via Social Media bedreigd wordt zou school hebben gezegd: 'dit gebeurt buiten schooltijd, dit is niet aan ons'. De moeder voelt zich genoodzaakt om aangifte te doen en heeft haar beide kinderen naar een andere school gedaan. De kinderombudsman is officieel niet bevoegd over scholen, maar vraagt zich wel heel erg af wat het anti-pest beleid van deze school is en of het waar is dat zij zich op het standpunt stellen dat internet pesten niet voor de verantwoordelijkheid voor school komt. Met toestemming van de moeder neemt de kinderombudsman contact op met de school. De school is erg verbaasd over het bericht van de kinderombudsman. De school is juist heel actief bezig met anti-pestprogramma's waarin ook veel aandacht wordt gegeven aan Social Media en hoe men op een fatsoenlijke manier met elkaar om gaat. De school zegt ook nooit gezegd te hebben dat internetpesten niet het probleem van de school is. Problemen voor en tussen kinderen hebben namelijk altijd effect op kinderen, ook op school. Ook is er wel degelijk opgetreden tegen de meisjes die de dochter van de verzoekster bedreigd hebben. Dit verhaal lag echter wel nog wat genuanceerder want ook de dochter van verzoekster zou één van die meisjes heel erg hebben gepest. De kinderombudsman is er niet bij geweest en kan niet oordelen over wat er nu wel of niet waar is. Wel ziet de kinderombudsman op de website van de school dat er veel aandacht is voor pesten. De kinderombudsman biedt aan om nog een keer te bemiddelen tussen de school en de moeder, dit is immers alles wat ze kan doen. De school staat hier voor open, maar moeder heeft hier geen behoefte aan. Zij wil alleen maar een officiële klacht indienen tegen de school en een oordeel daarover. Daarvoor is zij bij de kinderombudsman aan het verkeerde adres. De kinderombudsman verwijst haar door naar de instantie waar zij zijn moet en gaat over tot sluiting van het dossier.

**2016-0001688 *Klacht over Leerplicht***

Een vrouw vraagt de ombudsman informatie over het indienen van een klacht over Bureau Leerplicht. De ombudsman wijst haar op de klachtenprocedure bij Leerplicht van de gemeente. Als de klachtenprocedure

bij Leerplicht niet naar tevredenheid is verlopen, kan zij de ombudsman vragen haar klacht te behandelen.

### ***Afgesloten zaken die voor het tweede tertiaal zijn binnengekomen***

#### ***2015-0000258 Pgb voor vervoer naar duikles***

Een vrouw heeft een zoon van 16 jaar met een verstandelijke beperking. Ze heeft verschillende persoonsgebonden budgetten voor zijn zorg: Begeleiding Individueel, Begeleiding Groep met vervoer en Kortdurend verblijf. Naast de dagbesteding waar zoon heen gaat en waarvoor vervoer is geregeld, zit zoon op duikles met voor hem geschikte begeleiding. Dit omdat moeder denkt dat hij dan wat zelfstandiger kan worden. De duikorganisatie voorziet alleen in vervoer voor deelnemers uit Noord en het gezin woont in West. Moeder vraagt de gemeente of zij het pgb budget voor vervoer van zoon naar deze les kan gebruiken en krijgt tegenstrijdige antwoorden. Eerst kon het wel en daarna werd gezegd dat het niet kon. Ook de klantvriendelijke bejegening is de vrouw zeer tegengevallen. De kinderombudsman draagt de klacht warm over naar het Klachtenteam Sociaal van de gemeente. Het Klachtenteam vraagt vervolgens aan de afdeling Beleid om te bezien wat er mogelijk is. In de tussentijd mag de vrouw het pgb voor vervoer naar de duikles gebruiken. De ombudsman volgt de zaak. Na meer dan zes maanden legt de afdeling Beleid zich erbij neer dat het pgb voor vervoer naar duikles wordt ingezet, terwijl dat eigenlijk niet de bedoeling van de gemeente is. Hierbij speelt mee dat het Ouder-en Kindteam de zorgbehoefte binnenkort opnieuw gaat beoordelen. De gemeente gedooft het dus in deze specifieke situatie. Mogelijke andere gevallen zal de gemeente apart beoordelen. Nu de gemeente oog heeft voor de situatie van dit gezin en maatwerk biedt, ziet de kinderombudsman geen rol meer in deze zaak. Wel blijft de vraag of de jeugdwet geen ruimte biedt voor het gebruik van een pgb voor vervoer naar een voorziening.

#### ***27606 /2015-0000261 Alsnog leerlingenvervoer voor gezin met 3 kinderen op bijzonder onderwijs***

Een moeder heeft vier kinderen, die allemaal een GGZ-diagnose hebben. Haar drie zoons van 9, 10 en 11 jaar zijn gediagnosticeerd met ADHD, autisme en dyslexie. De twee oudste zonen gaan naar een andere school dan de jongste zoon. Het kost een uur om met het OV van hun huis naar de school van de oudste zonen te gaan. Hun dochter gaat naar het Voortgezet onderwijs. Ze heeft voor haar twee oudste zoons leerlingenvervoer aangevraagd. De gemeente wijst dat jaar na jaar af. De gemeente stelt dat andere geschikte scholen dichterbij zijn en het feit dat gezin de voorkeur geeft aan antroposofische scholen geen bijzondere omstandigheid is om af te wijken van de regel van de dichtstbijzijnde school. Op 24 juni 2015 heeft de gemeente de aanvragen voor schooljaar 2015-2016 afgewezen. Tegen een van de afwijzingen gaat moeder in bezwaar, wat de gemeente ongegrond verklaard om dezelfde redenen als voorgaande jaren. Hiertegen dient moeder een beroepschrift in bij de rechter. Moeder beklagt zich er intussen bij de ombudsman over dat de gemeente geen oog heeft voor de hele gezinssituatie en in het bijzonder niet voor wat haar autistische kinderen nodig hebben. De ombudsman vraagt de gemeente om, los van de rechtszaak, in het kader van integrale hulpverlening onderzoek te doen naar wat het gezin nodig heeft aan ondersteuning en wat de gemeente vanuit de Jeugdwet of de Wmo kan bieden. Door een misverstand start dit onderzoek maanden later en Jeugd stelt al snel dat er op in de Jeugdwet en Wmo geen grondslag is voor hulp bij vervoer naar school. De ombudsman nodigt Jeugd, moeder, Samen Doen die moeder ondersteunt, en een autisme specialist uit om de zaak in een gesprek open te breken. Moeder betoogt samen met haar netwerk al veel te doen en dat ze ondersteuning nodig heeft in de vorm van leerlingenvervoer omdat ze zich anders niet meer staande kan houden. Voordat de Jeugd ondersteuning wil overwegen wil Jeugd vanuit een Eigen Kracht Conferentie zien of er andere mogelijkheden zijn. Moeder gaat hier met enige reserves mee akkoord en EKC gaat met moeder in gesprek. Voordat het tot een EKC komt, doet de rechter uitspraak in de zaak over de andere zoon. De rechter bepaalt dat de gemeente wel gebruik had moeten maken van de hardheidsclausule en in dit geval leerlingenvervoer moet verlenen. Na een pleidooi van de kinderombudsman gaat leerlingenvervoer niet in hoger beroep tegen de uitspraak en gaan alle jongens met het busje naar

school!

Deze zaak laat zien dat de afdelingen van de gemeente die een gezin op welke manier dan ook ondersteunen naar het totaalplaatje van de zorgbehoefte moeten kijken en daarop maatwerk bieden. Dat wordt overigens in dit geval ook door zowel jeugd als leerlingenvervoer onderkend, de vraag is nog hoe dat te realiseren.

### **2015-0000281 Onenigheid over aanpak en dossiervorming door Spirit**

Een moeder komt op het spreekuur van de kinderombudsman om te vertellen waarom ze niet tevreden is met de afhandeling van haar klacht door Spirit. Spirit heeft haar en haar tienerdochter bijgestaan nadat een ruzie tussen hen beiden uit de hand was gelopen. Dochter woont daarom tijdelijk bij een vriendinnetje thuis. Op advies van de maatschappelijk werkster van Spirit heeft er een Signs of safety conferentie plaatsgevonden. Moeder voelde zich hier niet door geholpen. Ze wil liever de hulp van een professional. Ook dochter heeft het niet als helpend ervaren. De dochter is weer thuis komen wonen en Moeder heeft zelf een therapeut geregeld voor hun beiden. Spirit heeft een melding gemaakt bij JBRA. Nu moeder zelf hulp inschakelt, ziet JBRA geen grond voor bemoeienis. Moeder vindt dat de medewerker van Spirit de situatie onjuist heeft geïnterpreteerd, dat er feiten in het eindverslag van Spirit niet kloppen en dat ze verkeerde conclusies over de veiligheid in het gezin heeft getrokken. Spirit heeft moeders opmerkingen toegevoegd aan het verslag.

Als zij een klacht indient, geeft de Klachtencommissie van Spirit haar op een aantal punten gelijk. De commissie vindt dat de verslaglegging hier en daar genuanceerder kan. Daarnaast kan moeder op basis van de Jeugdwet om vernietiging van het dossier vragen, wat gehonoreerd dient te worden in er geen zwaarwegende redenen zijn om het dossier te behouden. Spirit stelt op moeders vernietigingsverzoek dat de situatie in hun ogen zodanig is dat er in toekomst mogelijk weer hulp nodig is en dan moet de informatie beschikbaar zijn. Moeder is het hier niet mee eens en vraagt de ombudsman om een integrale beoordeling van het handelen van Spirit.

De ombudsman vraagt Spirit naar de motivering om het dossier niet te vernietigen. Spirit komt na heroverweging tot dezelfde conclusie. De kinderombudsman legt moeder en dochter in een gesprek uit dat ze de motivering van Spirit om het dossier te behouden voor een mogelijke toekomstige hulpvraag voldoende steekhoudend vindt. En als Spirit het verslag met andere deelt, dient Spirit daarbij ook de opmerkingen van moeder en anderen bij te voegen. Tot slot heeft de kinderombudsman nog een gesprek met dochter en de hulpverlener samen, waarbij dochter haar ervaringen heeft kunnen delen en de hulpverlening deze ter harte neemt.

### **28048/2015-0000178 Incident in busje leerlingenvervoer**

De achtjarige zoon van een moeder van vier kinderen is ernstig meervoudig lichamelijk gehandicapt. Hij gaat naar Speciaal Onderwijs. Connexxion leerlingenvervoer brengt en haalt hem. In het begin van het schooljaar 2015/2016 is hij door een schoolgenoot met gedragsproblemen lichamelijk mishandeld tijdens de busreis, met letsel en trauma als gevolg. Hij durft na dit geweldsincident niet meer met Connexxion mee. Moeder brengt hem als hij hersteld is, zelf naar school, maar dat is te belastend voor het gezin. Ze neemt op enig moment zelf met behulp van maatschappelijk werk van de school contact op met Connexxion en krijgt te horen dat de betreffende klasgenoot van het busje is gehaald. Dan mag de jongen alleen reizen, maar moeder wil niet dat hij geïsoleerd reist. Connexxion zelf heeft na het incident geen contact met moeder gezocht. Op initiatief van moeder is er contact met de afdeling leerlingenvervoer en er worden afspraken gemaakt over het brengen, halen en wie er in het busje meereist. Dat gaat een tijdje redelijk goed. Tot dat de betreffende jongen door een misverstand toch een rit meereist. De kinderombudsman bespreekt met leerlingenvervoer wat er rond het incident is gebeurd en wat er aan wordt gedaan om dergelijke situaties te voorkomen. Leerlingenvervoer is kortgezegd niet trots op wat er hier is gebeurd. Leerlingenvervoer heeft ingezet op verbetering van de klantgerichtheid bij Connexxion. De chauffeurs allemaal een leermodule voor omgang met de doelgroep gehad en er reist op ritten met kinderen die begeleiding nodig hebben een begeleider mee. Daarnaast is afgesproken dat Connexxion meer aan maatwerk doet bij de ritplanning en hier zo nodig meer budget voor vraagt bij de gemeente. Na het geweldsincident heeft de chauffeur wel een

melding gemaakt bij de school maar niet bij Connexion zelf of leerlingenvervoer. Na contact van de moeder heeft leerlingenvervoer haar klacht serieus genomen en moeder gaf aan zich daardoor geholpen te voelen. Voor dit gezin treft leerlingenvervoer een maatwerkregeling. Bij deze stand van zaken ziet de kinderombudsman geen noodzaak om verdere actie te ondernemen en zij sluit het dossier.

**2016-0000444 Geen leerlingenvervoer middelbare school binnen straal 5 km**

Een echtpaar heeft een zoon van 15 jaar, met meerdere aandoeningen waaronder autisme. Sociaal emotioneel functioneert hij als een 3/4 jarige. Zelfstandig reizen of met het OV onder begeleiding is niet mogelijk. Door overprikkeling raakt hij in paniek. Vanaf zijn dertiende volgt hij onderwijs. In januari 2016 begint hij op een andere (dichtstbijzijnde) school voor Voortgezet Speciaal Onderwijs op 3,7 km afstand van hun woning. Het is voor ouders lastig hun werk te combineren met het brengen en halen. De zorg voor de jongen geeft moeder veel stress. De moeder vraagt leerlingenvervoer in de vorm van een busje aan waarbij ze de situatie beschrijft. Leerlingenvervoer wijst de aanvraag af omdat de gemeente slechts voorziet in leerlingenvervoer als de school meer dan vijf kilometer van de woning is en hier is de afstand 3.7 km. Hierdoor voelt moeder zich niet gehoord en erkend. Ze ervaart een gebrek aan inlevingsvermogen. Moeder dient een bezwaarschrift in. Het beleid is dat indien een middelbare school voor speciaal onderwijs dichterbij is dan 5 km de gemeente van de school verwacht dat ouders/verzorgers zelf voor vervoer zorgen. Leerlingenvervoer heeft hier niet kenbaar getoetst aan de hardheidsclausule. De kinderombudsman vraagt moeder om een terugkoppeling van de bezwaarprocedure. De kinderombudsman heeft deze zaak in een overleg met leerlingenvervoer als voorbeeld wel genoemd, waarop leerlingenvervoer heeft aangeboden om nog eens met moeder samen naar een oplossing te kijken. De kinderombudsman is nog in afwachting van de afloop hiervan.

**2016-0000804 Leerlingvervoer op basis van handicap ouders**

Een meisje van 6 jaar gaat sinds augustus 2015 naar een Basisschool voor speciaal onderwijs (SBO) die op 2.6 km van haar woning ligt. Beide ouders hebben een beperking. Het lukt ouders niet om het meisje zelf naar school te brengen. Ze dienen een aanvraag voor aangepast leerlingenvervoer (een busje). Leerlingenvervoer (LLV) wijst af omdat er een andere toegankelijke school dichterbij is (op 2.3 km) en omdat de gemeente geen vervoer binnen een straal van 4 km vergoedt. Op het bezwaarschrift dat ouders hiertegen indienen concludeert de gemeente dat het besluit conform de verordening op juiste gronden is afgewezen en er geen aanleiding of ruimte is om op basis van de hardheidsclausule een uitzondering te maken. De ouder- en kindadviseur van het gezin vraagt de ombudsman om hulp. Ze vertelt dat LLV de ouders heeft voorgesteld om naar dichtstbijzijnde school te gaan en dan opnieuw vergoeding aan te vragen op basis van de hardheidsclausule. Ten eerste is er nu geen plek op de andere school en ten tweede is een schoolwisseling niet goed voor het meisje.

De ombudsman vraagt leerlingenvervoer de zaak te heroverwegen. De conclusie van leerlingenvervoer is in eerste instantie dat de ouders eerder hadden kunnen overstappen naar de dichtstbijzijnde school en ziet geen reden om aangepast vervoer toe te kennen. Daarop gaat de ombudsman bij het gezin thuis met ouders, het OKT en LLV in gesprek over de toedracht en mogelijke oplossingen. Uit het gesprek blijkt dat het bij de schoolkeuze en ook tijdens de bezwaarprocedure zeer onzeker was of het gezin überhaupt in aanmerking zou komen voor een vorm van leerlingenvervoer omdat de school binnen een straal van 3 km ligt. Daarom hebben ouders gekozen voor de school die het beste te bereiken is met het openbaarvervoer, mede opdat hun dochter dan eerder zelfstandig kan gaan reizen. De ombudsman beveelt de wethouder daarom aan om onder bepaalde voorwaarden in deze bijzondere situatie leerlingenvervoer in de vorm van een busje te verstrekken. De afdeling leerlingvervoer gaat hiervoor onderzoek doen en vraagt daarbij ook door naar de medische toestand van de moeder. Voordat leerlingenvervoer klaar is met het nadere onderzoek laat het gezin weten dat het naar het buitenland zal verhuizen. Daarmee vervalt het verzoek van de kinderombudsman en is de zaak gesloten.

### **3.3 Veilig Thuis**

#### **2016-0001149 Man vraagt schadevergoeding na gegrond verklaarde klacht**

Een man is boos op Veilig Thuis en vraagt hulp van de kinderombudsman. Veilig Thuis is bij het gezin van de man betrokken geraakt na een vechtscheiding. Vader stelt dat door onvolledige informatie in rapporten van Veilig Thuis een verkeerd beeld van de vader is neergezet. Hij heeft hierover geklaagd en zijn klacht is op dit onderdeel deels gegrond verklaard door de klachtencommissie van de GGD. De man zegt hierdoor ook schade te hebben geleden. De kinderombudsman legt de man uit dat zij zich alleen bezig houdt met oordelen over het handelen van de gemeente en haar organisaties. Bovendien komt de kinderombudsman op voor de belangen van kinderen. Een ombudsman buigt zich doorgaans niet over schadevergoedingen: hiervoor zal de man een advocaat in de arm moeten nemen. De man legt uit dat hij dit al gedaan heeft, maar dat hij geen bewijs kan aanleveren dat hij direct door handelen van Veilig Thuis financiële schade heeft geleden, het gaat namelijk om beeldvorming. Hij zou graag willen dat de kinderombudsman naar de zaak kijkt en dat er dan een aanbeveling richting Veilig Thuis komt om de man toch in zijn eisen tegemoet te komen. De kinderombudsman is bereid naar de zaak te kijken, maar zegt vooraf te verwachten niets voor hem te kunnen doen. Na nader onderzoek komt de kinderombudsman tot de conclusie dat de man inderdaad onvoldoende hard kan maken daadwerkelijk door handelen van Veilig Thuis schade te hebben geleden. De kinderombudsman laat de man weten het dossier te sluiten.

#### **2016-0001771 Vader ontevreden over handelen Veilig Thuis**

Een vader benadert de kinderombudsman omdat hij vindt dat hij aan de bel moet trekken over de wanorganisatie van Veilig Thuis. De man heeft in het verleden al een traject bij Veilig Thuis doorlopen en hierover klachten ingediend bij de klachtencommissie. Zijn klachten zijn op een aantal delen wel gegrond verklaard. Door een anonieme melding die zorgen uit over de kinderen start Veilig Thuis opnieuw onderzoek naar het gezin. De man is op zijn zachtst gezegd niet blij dat hij weer terug wordt gezogen in de molen. De man benadert de kinderombudsman ten aanzien van twee punten. In eerste instantie is de man van mening dat Veilig Thuis weer precies dezelfde fouten maakt als voorheen. Hij is niet te spreken over de communicatie. Veilig Thuis heeft inmiddels ook opgeschakeld naar jeugdbescherming. Over deze organisatie is hij net zo ontevreden en hij gaat ook klachten tegen JBRA indienen. De man heeft inmiddels contact gehad met Veilig Thuis en die hebben beloofd de doorschakeling naar jeugdbescherming nog eens te bekijken. Verder wil de man antwoord op de vraag hoe de samenwerking tussen politie en Veilig Thuis in elkaar zit. De kinderombudsman nodigt de man uit voor een gesprek. Tijdens het gesprek ligt de man zijn onvrede toe. De kinderombudsman doet wel vaker aan bemiddelingsgesprekken en stelt voor ook iets dergelijks met de man en Veilig Thuis te doen. Hier staat de man voor open. De kinderombudsman wil ook best navragen hoe een melding van politie aan Veilig Thuis wordt opgepakt, maar wil en gaat ook geen oordeel hier over uitspreken. De kinderombudsman is er niet op tegen dat politie en Veilig Thuis samenwerken om kindermishandeling of huiselijk geweld tegen te gaan.

#### **Afgeronde zaak die eerder dan het tweede tertiaal zijn binnen gekomen**

#### **2016-0000339 Klachtbehandeling over melding bij Veilig Thuis**

Een vader vindt dat er onterecht een zorgmelding is gedaan door Vangnet Jeugd van de GGD bij Veilig Thuis. De GGD heeft zijn klacht hierover ongegrond verklaard. De ombudsman bestudeert het klachtdossier en daaruit blijkt dat de klachtafhandeling door de GGD volledig is geweest. Vader heeft ook niet kunnen uitleggen welk belang hij nog heeft bij een nadere behandeling van zijn klachten. Een melding bij Vangnet Jeugd door een kinderdagverblijf is niet volgens de regels gegaan, daarvoor is vader verwezen naar klachtenregeling van het kinderdagverblijf. Dat Vangnet de melding wel in onderzoek heeft genomen is gelet op belang kind terecht. Er is hier geen rol voor de Gemeentelijke Kinderombudsman.



### 3.4 Wonen

#### **2016-000 849: INTERVISIE GESPREK Urgentie alleenstaande moeder met hoge schuld**

Een gescheiden moeder met twee kinderen heeft haar koopwoning gedwongen verkocht en heeft geen vervangende woonruimte. Samen Doen begeleidt haar. Ze heeft geen woning en ze neemt contact op met de ombudsman. De ombudsman informeert bij de hulpverlening. Er is zicht op een plek in het Leefhuis en in de tussentijdse twee weken kunnen de kinderen bij een vriendin logeren en moeder bij familie. Daarnaast dient moeder een aanvraag voor een urgentieverklaring in bij Wonen van de gemeente Amsterdam.

Op 30 maart 2016 wijst Wonen de aanvraag af omdat haar schulden onvoldoende geregeld zijn. Omdat de vrouw veel schulden heeft, waarvoor nog geen regeling is getroffen zou het risico te groot zijn dat zij in de toekomst de huur van een zelfstandige woning niet zou kunnen betalen. Een basis voor een urgentieverklaring is dat problematische schulden zijn gesaneerd of dat hiermee een start is gemaakt. Omdat er sprake is van hoge schulden is als extra voorwaarde gesteld, dat haar schulden of door GKA gesaneerd zijn of een aanvraag bij de WSNP is ingediend.

De vrouw heeft zich echter al in december 2015 aangemeld bij schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening staat stil omdat er geen stabiele woonsituatie is. Als een aanvrager mogelijk buiten Amsterdam gaat Wonen, neemt schuldhulpverlening geen aanvraag in. Door de afwijzing van urgentie ontstaat er een patstelling: schuldhulpverlening gaat niet verder omdat er geen stabiele woonsituatie is en de Dienst Wonen geeft geen urgentie af zolang de schulden niet gesaneerd zijn of aanvraag WSNP is gedaan.

De ombudsman verneemt van de schuldhulpverlener dat er toch een aanvraag bij de kredietbank ingediend kan worden. Het zal echter 5 tot 8 maanden in beslag nemen (duur aanvraag schuldsanering/WSNP).

Gedurende die tijd zou zij in Amsterdam moeten blijven wonen.

Samen Doen organiseert een uitvoeringsoverleg waarbij ze ook de Dienst Wonen uitnodigen met als doel tot een oplossing voor de urgentieverklaring te komen. Daar is onder meer besproken dat de wettelijke beslagvrije voet voldoende waarborg zou moeten zijn om haar vaste lasten, waaronder de toekomstige huur te kunnen betalen. Moeder kan voorlopig in het Leefhuis blijven en SHV gaat met spoed een aanvraag bij GKA doen. Moeder en Samen Doen realiseren zich dat ze niet in bezwaar is gegaan en de termijn net is verstreken. Moeder gaat alsnog in bezwaar, ondersteund met gronden van de schuldhulpverlener. Wonen verklaart het bezwaar niet-ontvankelijk, omdat het uit het oog verliezen van de bezwaartermijn geen verschoonbare termijn overschrijding is. Wonen overweegt in de beslissing wel dat er geen reden is van de afwijzing af te zien, en dat moeder nog steeds eerst haar schulden moet saneren.

Wonen blijft dus bij voorwaarden voor urgentie. Het raakt een principieel punt, namelijk in hoeverre 'niet geregelde schulden' een bedreiging voor huurbetaling vormen. Volgens de beleidsregels voor urgentie eisen corporaties van een nieuwe huurder dat er een gezonde financiële situatie is gecreëerd voordat aanvrager met behulp van een urgentieverklaring een (nieuw) huurcontract afsluit. Daar vloeien de voorwaarde voor urgentie uit voort. De eis komt dus van de corporaties. Wonen beoordeelt de financiële situatie dus voor de corporaties. De vraag rijst waarom de beslagvrije voet daarbij geen enkele rol lijkt te spelen. De ombudsman bespreekt deze zaak met betrokkenen en stelt voor dat Wonen de zaak heroverweegt als de aanvraag bij GKA is ingediend en niet pas als de aanvraag na drie maanden door GKA is afgehandeld. Voor het zover komt vindt moeder zelf via Woningnet een woning. De ombudsman signaleert dat de regels voor urgentie de doorstroom naar een eigen woning te veel belemmeren, waardoor kinderen te lang geen thuis hebben.

#### **2016- 1052 Gezin in hotel wacht lang op urgentiewoning**

Een gezin met twee kleine kinderen heeft in oktober 2015 hun koopwoning gedwongen verkocht. Wonen van de gemeente Amsterdam verstrekt het gezin dan een urgentieverklaring. Tot ze aan de beurt zijn voor een woning, biedt de gemeente het gezin onderdak in een hotel. Wonen zoekt voor het gezin een passend woningaanbod, dat ze dan moeten accepteren, in plaats van een periode waarin ze zelf zoeken. Het eerste aanbod in december 2015 accepteert moeder. Echter als zij bij de GGD en later bij de verhuurder navraag doet naar een datum voor een bezichtiging, blijkt dat de reactie op de woning uit het systeem is verdwenen. De woning is naar een ander gegaan. Moeder vraagt de GGD om opheldering hierover, maar krijgt geen

bevredigend antwoord. Ze moet weer wachten op een nieuw aanbod. Wonen en GGD kunnen haar niet zeggen wanneer ze weer een woning krijgt, er zijn nog wachtenden voor haar. Ondertussen ervaart moeder dat haar kinderen onvoldoende mogelijkheden hebben om zich te ontwikkelen in het hotel en dat het erg duur is, want ze kunnen niet zelf koken. De kinderombudsman hoort van de GGD en Wonen dat de afdeling ICT uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van het wegvallen van de acceptatie, en er was te zien dat de moeder ook zelf had ingelogd in Woningnet, maar niet dat ze de acceptatie had ingetrokken. Wonen is daarna onverminderd door gegaan met zoeken voor het gezin en ze zijn gelijk gebleven op de wachtlijst. De reden dat ze niet direct weer een aanbod kregen is dat er weinig woningen beschikbaar komen en de woningen die beschikbaar waren, niet passend voor het gezin waren. Dit laat de kinderombudsman de moeder weten. Verder werkt Wonen met een eenmalig passend aanbod voor gezinnen in de opvang, waarbij een gezin in de opvang voorrang krijgt op een gezin met urgentie, buiten de opvang. Dit opdat ze zo sneller een woning krijgen. De kinderombudsman heeft meerdere klachten en signalen dat zowel de kwaliteit van de opvang en het woningaanbod voor gezinnen veel te wensen overlaat. De kinderombudsman heeft over dit onderwerp meegedacht op een conferentie van Wonen over huisvesting van kwetsbare groepen. Tevens zitten medewerkers van de ombudsman in een landelijk project over maatschappelijke opvang, met name voor gezinnen. Dit jaar blijft de kinderombudsman aandacht vragen voor de opvang en huisvesting van gezinnen.

**2016-000 1150 Huisvestingsprobleem eenouder gezin na niet betalen huur**

Een alleenstaande moeder heeft een dochter van 8. De vrouw is in 2006 naar Nederland gekomen en had een woning in Amsterdam waar zij 5 jaar heeft gewoond. Wegens achterstallig onderhoud is zij gestopt met het betalen van de huur. Dit heeft tot een rechtszaak geleid. De vrouw is deels in het gelijk gesteld maar moet wel ruim € 7.000,- achterstallige huur betalen. Aangezien zij de vordering niet kan voldoen, moet zij in 2014 de woning verlaten. Zij vindt woonruimte in een andere gemeente. Vanwege een opdringerige huisbaas is zij genooddaakt die woning te verlaten en komt zij terug naar Amsterdam. Zij huurt een woning in Zuidoost als huisbewaring en kan daar tot en met december 2016 blijven. De vrouw vraagt een urgentieverklaring aan bij Wonen. Deze wordt afgewezen omdat zij nog geen twee jaar in Amsterdam woont. Zij vraagt de ombudsman om hulp. Die kijkt wat hij voor haar kan betekenen. Het onderzoek loopt nog. De ombudsman biedt de vrouw aan contact te leggen met Samen Doen. De vrouw weigert dit aanbod wegens slechte ervaringen met Samen Doen in het verleden. Aangezien de ombudsman op dit moment niets voor haar kan betekenen, sluit hij het dossier.

**2016-1374 Moeder zoekt woning voor haar en remigrerende kinderen**

Een moeder heeft twee dochters (2011 en 2012). Ze raakt in 2012 dakloos en kreeg toen geen opvang of woning. Moeder heeft dan geen netwerk in Nederland en brengt de kinderen in 2012 onder bij familie in Ghana. Moeder woont onzelfstandig op adres dat ze niet mag doorgeven van verhuurder en heeft een postadres. In de zomer van 2016 zullen de kinderen in Amsterdam terugkomen en is ze op zoek naar een woning voor haar en haar kinderen. Haar aanvraag voor een urgentieverklaring voor een woning is in beroep bij de rechter afgewezen. Ze staat sinds 2008 ingeschreven in WoningNet. De laatste keer dat ze aan de beurt was voor een woning via Woningnet voor een tweekamer appartement, heeft de verhuurder een contract geweigerd omdat de woning te klein was voor drie personen. Volgens haar advocaat mag de moeder niet voor haar kinderen zoeken, omdat die niet in Amsterdam staan ingeschreven. Moeder verwacht dat als haar kinderen in Amsterdam komen en ze geen woning heeft, de gemeente haar geen opvang zal bieden. De straatjurist van Amsterdam legt de zaak voor aan de Kinderombudsman. Die vraagt bij de afdeling Wonen van de gemeente naar de mogelijkheden voor moeder om via Woningnet aan een woning voor haar en de kinderen te komen. Wonen laat weten dat moeder en haar twee dochters op de inschrijving van WoningNet staat en dat zij dus kan reageren op gezinswoningen, waarna ze binnen een jaar haar kinderen bij haar in moet laten trekken. De ombudsman koppelt dit terug aan de straatjurist. Verder neemt de kinderombudsman deze zaak mee als voorbeeld in het project rond opvang en huisvesting gezinnen.

**2016-0001375 Lange wachttijd rolstoelwoningen**

Een moeder van een rolstoelgebonden kind stuurt een brief over de problemen die zij ondervindt bij het vinden van een rolstoelgeschikte woning voor haar gezin. Ze is al jaren op zoek naar een woning waar ze met haar vier kinderen kan wonen. Door een tekort aan grote en betaalbare rolstoelwoningen is dat tot op heden niet gelukt. De ombudsman informeert bij de gemeente wat er mis gaat. De gemeente geeft aan dat mevrouw niet reageert op woningen die worden aangeboden in andere stadsdelen dan waar zij nu woont. De ombudsman adviseert de vrouw daarom om te reageren op alle geschikte woningen die worden geadverteerd. Zo kan het gezin zo snel mogelijk een beter passende woning betrekken. De kinderombudsman neemt het signaal over het tekort aan rolstoelgeschikte woningen mee in haar besprekingen met de gemeente over huisvesting voor gezinnen. Daarbij signaleert ze ook dat het wel ver gaat dat kinderen van buurt en school zouden moeten wisselen omdat er in de eigen buurt geen rolstoelgeschikte woningen te realiseren zijn.

**2016-0001378 Huisvesting & inkomen alleenstaande moeder onzeker**

Een alleenstaande moeder met een tweeling van anderhalf jaar oud neemt contact op met de kinderombudsman omdat zij over een maand haar huis uit moet. Zij heeft een tijdelijk contract voor een sociale huurwoning bij een woningcorporatie. Omdat haar uitkering is stopgezet kan ze geen urgentieverklaring voor een woning aanvragen bij de gemeente en daarnaast lopen de schulden op. Ze heeft opnieuw een bijstandsuitkering aangevraagd maar de verwerkingstijd daarvan is zes weken. De ombudsman informeert bij de gemeente of het mogelijk is de uitkering direct te activeren. De inkomensconsulent van mevrouw blijkt de urgentie ook al te hebben gezien en de uitkering wordt per direct uitbetaald. In de tussentijd laat de woningbouwcorporatie weten dat mevrouw een vervangende woning krijgt. De ombudsman sluit het dossier.

**2016-1418 Gescheiden moeder geen sociale huurwoning vanwege bestaande hypotheek**

Na een scheiding in 2014 blijft de man in de woning wonen, maar deze blijft op beider naam staan. De moeder wil het liefst dat hun dochter bij haar komt wonen, maar ze heeft geen woonruimte. Ze heeft destijds hulp gevraagd bij de politie, jeugdzorg en advocaat. In eerste instantie is haar opvang toegezegd, maar uiteindelijk werd ze verwezen naar eigen netwerk. In mei 2014 is de scheiding uitgesproken en is bepaald dat de dochter hoofdverblijf bij vader houdt omdat moeder geen geschikte huisvesting heeft. Ze huurt inmiddels een kamer in Zuidoost bij iemand thuis, vlakbij de woning van vader. Jeugdbescherming is op vrijwillige basis betrokken bij het gezin. Moeders pogingen om via urgentie of aan de andere kant aan huisvesting te komen stranden omdat haar naam nog op de hypotheek akte van de echtelijke woning staat. De man wil de woning niet verkopen omdat er dan een restschuld ontstaat. De woning staat onder water en daarom gaat de hypotheek verstrekker er niet mee akkoord dat haar naam van de akte gaat. Ze vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman zoekt het een en ander uit en heeft contact met de advocaat van moeder en de gezinsmanager. Moeder staat zes jaar ingeschreven bij Woningnet, maar ook voor het aangaan van een huurcontract voor een sociale huurwoning staat de hypotheekakte in de weg, zo verneemt de ombudsman van een woningbouwcorporatie. Voor een vrije sector woning heeft moeder onvoldoende inkomsten aangezien ze bijstand ontvangt. Intussen vertrekt dochter in juni bij vader om bij moeder in te trekken, omdat hij haar geslagen zou hebben. Moeder zal toch met behulp van een advocaat een procedure tegen vader en/of de hypotheekbank moeten starten van om van de hypotheek af te komen. Op dit moment ziet de kinderombudsman niet direct een oplossing. Wel gaat de kinderombudsman onder meer deze zaak bespreken met Wonen in het kader van schulden en urgentie.

**2016-1518 Moeder met tieners zoekt grotere woning**

Een reclasseringsmedewerker vraagt aan de kinderombudsman of zij iets kan betekenen voor een moeder die op zoek is naar grotere woonruimte voor haar en haar drie kinderen, waaronder twee tieners. Hun huidige drie kamer woning zou te klein zijn en bijdragen aan gedragsproblemen van de kinderen. Jeugdbescherming Regio Amsterdam gaat binnenkort langs. Haar aanvraag voor een urgentieverklaring voor een andere woning heeft Wonen van Amsterdam afgewezen omdat moeder met 13 jaar inschrijfduur

zelf een andere woning via WoningNet moet kunnen vinden. Zeker nu het gezin wel over woonruimte beschikt, komt de afwijzing de ombudsman niet onredelijk voor. Ze wijst op de mogelijkheid om bij een Wijksteunpunt Wonen advies bij het zoeken op WoningNet te krijgen en sluit daarna het dossier.

**2016- 1550 Gezin met gehandicapt kind wacht op passende woning**

Gezin met twee kinderen zoekt hulp of andere woning in verband met de zorgbehoefte van gehandicapt zoontje van 2 jaar oud. Het oudste kind is 11 jaar. In februari 2015 heeft Wonen een indicatie afgegeven voor een rolstoelgeschikte woning, maar daarvoor zijn wachtlijsten en er komen er bijna geen vrij. Er is een casemanager van Reade. Het gezin woont nu op 2hoog in een maisonnette woning, dus ook met een trap in de woning. De badkamer is op de boven verdieping. Ouders moeten het zoontje overal naar toe dragen en dat is heel zwaar voor moeder, die zelf klein en tenger is. Ze komt moeilijk buiten met haar zoontje. Ze wil een traploze woning, hulp in huis of aanpassingen in huis. Ze ervaart dat WMO en Wonen naar elkaar verwijzen. De ombudsman zoekt contact met de casemanager om te horen waar ze tegen aanloopt. Mogelijk zijn er tussentijdse oplossingen voor het gezin, tot ze een geschikte woning vinden. De casemanager laat weten dat er wel voorzieningen in de woning zodat het kind in de woning op een etage kan blijven. Van Wonen verneemt de ombudsman dat er een aanvraag voor een urgentieverklaring in behandeling is. Tevens blijkt uit het systeem van Woningnet dat het gezin alleen op woningen in de eigen buurt reageert, wat de slagingskans zeer beperkt. Voor woningen in andere, minder populaire buurten in Amsterdam, is de slagingskans aanzienlijk groter. De ombudsman adviseert het gezin dan ook om vooral op deze woningen te reageren. Daarnaast volgt de ombudsman de behandeling van de urgentie aanvraag.

**2016-0001901: Moeder met kinderen dreigt dakloos te worden en klaagt daarbij over Samen Doen**

Een alleenstaande moeder draagt de zorg voor drie van haar vijf kinderen. Het gezin wordt begeleid door Samen Doen en zij zeggen dat bij alle drie de kinderen er sprake is van een stoornis in het autistisch spectrum. De moeder heeft in het verleden veel moeten verhuizen tussen steden. Het gezin heeft een bewogen geschiedenis waarin meerdere malen sprake is geweest van huiselijk geweld. De kinderen hebben gezien hun problematiek behoefte aan stabiliteit en zekerheid. De moeder woont nu in een woning die zij noodgedwongen weer moet gaan verlaten. Het vinden van een woning is dan ook van groot belang. De kinderombudsman merkt dat er veel onduidelijkheid is over wat de mogelijkheden zijn en wat verschillende partijen nu wel en niet aan moeder geadviseerd zouden hebben. De kinderombudsman roept Samen Doen, de GGD en (O)MPG op om met elkaar te gaan praten over de situatie en te bekijken wat de opties zijn voor mevrouw als het gaat om het verkrijgen van een woning. Dit is gebeurd en de uitkomsten hiervan worden teruggekoppeld aan de kinderombudsman.

**2016-0001904 Geen wijk afkeur bij urgentieverklaring woning**

Een moeder verblijft vanaf begin 2016 met haar zoon in de noodopvang van de gemeente. De gemeente doet de moeder op basis van hun noodsituatie een eenmalig aanbod voor een sociale huurwoning, waarbij ze dus voorrang krijgen op andere woningzoekenden. Als de moeder de woning niet accepteert, doet de gemeente niet nog een aanbod en kan zij ook niet meer in de opvang blijven. Moeder en zoon hebben echter een traumatische ervaring in stadsdeel waar de woning ligt, gehad en daarom vraagt moeder om een woning buiten dat stadsdeel. Ze overlegt daarbij ondersteunende verklaringen van de therapeut van haar zoon. Ze heeft dat ook in een eerder stadium aan Wonen laten weten. Wonen stelt echter dat het beleid is om geen rekening te houden met wijkafkeuren in het geval van urgente situaties. De moeder dient een klacht in bij wonen en als ze geen reactie krijgt, schakelt haar advocaat de kinderombudsman in. De kinderombudsman vraagt om een reactie, die net verstuurd blijkt te zijn. Wonen besluit de afwijzing van de woning niet te accepteren. Gelet op de geschiedenis van het gezin, vindt Wonen het niet aannemelijk dat deze woning aanleiding is voor de psychische problematiek van de moeder. Daarbij merkt Wonen op dat ze nooit over het traumatische voorval heeft gerept. Moeder stelt echter dat ze bij de intake informatie heeft gegeven over het trauma en gevraagd heeft het stadsdeel uit te sluiten.

Daarop gaat een medewerker van de kinderombudsman bij Wonen het dossier bespreken. In het dossier is bij de eerste intake in april 2014 niets terug te vinden over het traumatische voorval. Wonen stelt echter dat

ook indien komt vast te staan dat moeder de informatie wel had gegeven, wonen bij het standpunt blijft. Indien iemand voorrang krijgt bij het toewijzen van een sociale huurwoning mag er in principe geen rekening worden gehouden met buurtafkeuren. Hier kan bij hoge uitzondering van afgeweken worden als er mogelijk een levensbedreigende of ontwrichtende situatie ontstaat. Aangezien de woning 2 kilometer van de trauma plek ligt en er geen directe dreiging meer is, ziet Wonen geen grond er rekening mee te houden. Over de verklaring van de therapeut van de zoon wil Wonen zelf niet oordelen. Wonen stelt voor dat de moeder in bezwaar gaat waarbij een onafhankelijk arts een advies uitbrengt. Nu de woonplek niet evident levensbedreigend of ontwrichtend is, ondersteunt de kinderombudsman dit voorstel. De kinderombudsman volgt de uitkomst. Los hiervan wil de kinderombudsman weten waarom Wonen niet in een eerder stadium om een onafhankelijk advies van een arts heeft gevraagd.

#### **2016-0002047 Huur na verbreken relatie te hoog**

Een alleenstaande moeder van twee dochters van 8 jaar heeft met spoed een betaalbare woning nodig. Ze heeft met de vader en de kinderen in een vrije sector woning in Amsterdam gewoond. Ongeveer een jaar geleden heeft ze de relatie verbroken. Er was sprake van mishandeling. Ze kan de huur van € 1200,- per maand niet betalen, omdat haar inkomen per maand € 1300,- is. Ze heeft een urgentieverklaring aangevraagd bij de gemeente Amsterdam. Deze is afgewezen omdat haar ex nog op haar adres stond ingeschreven. Na drie maanden kon ze pas weer een nieuwe urgentie aanvraag indienen. Dat heeft ze gedaan, maar deze keer wijst de gemeente de aanvraag af om het feit dat de ex nog op het huurcontact staat. Moeder heeft de verhuurder gevraagd om de ex van het contract af halen. Dat weigert de verhuurder omdat zij niet 4 keer de maand huur verdient. Moeder is in bezwaar gegaan, waarbij ze correspondentie met de verhuurder inbrengt. De gemeente stelt daarop dat zij haar ex dan maar aansprakelijk moet stellen en verklaart het bezwaarschrift ongegrond. Moeder verwacht dat ze elk moment op straat kan worden gezet omdat ze al maanden haar huur niet kan betalen. Dan is ze aangewezen op opvang door de gemeente om vervolgens vanuit daar te kunnen doorstromen naar een sociale huurwoning. De kinderombudsman laat de moeder per e-mail aanleiding te zien om Wonen om een reactie te vragen, maar wil graag de actuele stand van zaken weten. Moeder reageert echter niet op de berichten van de ombudsman. De ombudsman sluit daarom het dossier.

#### **Afgeronde zaken die eerder dan het tweede tertiaal zijn binnen gekomen**

##### **2016-0001008 Geen huis voor moeder en kinderen samen na verlopen urgentieverklaring**

Een vrouw heeft twee kinderen. Nadat zij tien jaar geleden bij de vader is weggegaan, is de vrouw met de kinderen naar het buitenland gegaan. Ruim een jaar geleden is zij teruggekomen en omdat zij geen woning had, heeft zij haar kinderen bij de vader ondergebracht, die een ruime woning heeft. Zij vraagt bij Wonen een urgentie aan. Gezien de moeilijke situatie waarin de vrouw zich bevindt, geeft Wonen haar een urgentieverklaring. In de eerste zoekperiode vindt zij geen woning die zij geschikt vindt. Wonen verlengt de zoekperiode. Tegen het einde van de tweede zoekperiode accepteert de vrouw een passende woning maar komt daar een dag later op terug. De zoekperiode is dan afgelopen en Wonen geeft geen verlenging meer. Zij staat met lege handen en legt de zaak aan de ombudsman voor. De kinderombudsman stelt een onderzoek in en nodigt de vrouw en Wonen uit voor een gesprek. Wonen wijst op het feit dat de vrouw ook op andere woningen met succes had kunnen reageren maar zij heeft die kansen voorbij laten gaan. Wonen heeft de vrouw op de dag dat zij twijfelde over de geaccepteerde woning, erop gewezen wat de consequenties van de weigering zijn. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen wat betreft de handelwijze van Wonen. De ombudsman gaat op zoek naar andere oplossingen. Zo biedt hij de vrouw aan dat de kinderombudsman vanuit haar expertise en ervaring met de kinderen gaat praten. Op die manier kan vanuit een ander perspectief naar een oplossing worden gezocht. De vrouw weigert dat omdat zij geen vertrouwen heeft in een goede afloop. Een andere oplossing kan zijn dat de huurovereenkomst van de man op naam van de vrouw wordt gezet en dat de man op zoek gaat naar een kleinere woning voor zichzelf. De woningbouwvereniging wil daar niet aan meewerken en Wonen is niet bereid om voor de man een urgentiebewijs te verstrekken. Nu de mogelijkheden van de kinderombudsman zijn uitgeput, sluit zij het

dossier.

### 3.5 Overig

#### ***2016-0001092 Vertrouwensbreuk inspectie Kinderopvang***

Een kinderdagverblijf in Amsterdam ervaart dat de Inspectie Kinderopvang van de GGD niet op een eerlijke manier werkt. De goede intenties van de eigenaren worden in twijfel getrokken en situaties ongunstig geïnterpreteerd. Ook staan er onjuistheden in de inspectierapporten. Het kinderdagverblijf klaagt dat de Inspectie – anders dan vroeger - niet meedenkt over verbeteringen, maar alleen afstraft.

Bureau Handhaving Kinderopvang heeft op basis van de inspectie rapporten meerdere waarschuwingen gegeven en boetes opgelegd. Een bemiddelingsgesprek eind oktober 2015 heeft niet tot de door het kinderdagverblijf gewenste verandering in houding van de inspectie geleid. Tegen een last onder dwangsom van maart 2016 is op advies van een advocaat wel bezwaar gemaakt, eerdere boetes zijn betaald. Het kinderdagverblijf weet niet wat ze moeten doen om positief beoordeeld te worden. Ze vragen de ombudsman om hulp, maar willen nog geen klachtenprocedure starten. De inspectie heeft het kinderdagverblijf naar aanleiding van de laatste inspectie uitgenodigd voor een gesprek. De kinderombudsman heeft daarop voorgesteld dit gesprek te leiden met als doel het onderling vertrouwen te verbeteren en te bezien of er ruimte is voor bemiddeling door de ombudsman. In het gesprek bij de ombudsman zijn er afspraken gemaakt over de eerstvolgende inspectie en hoe het kinderdagverblijf hier opnames van gaan maken. Het kinderdagverblijf heeft de kinderombudsman daarna laten weten de zaak bij de ombudsman af te willen ronden.

#### ***2016-1346 Klachten over politie en Halt***

Een moeder is ontevreden over het handelen van de politie en bureau Halt rond de gang van zaken bij de aanhouding van haar zoon. Ze heeft hierover klachten ingediend bij de politie en Bureau Halt. Nadat ze de reactie van Halt op haar klachten ontvangt, vraagt ze de Gemeentelijke Kinderombudsman om haar klachten te behandelen. Deze laat haar weten dat de Nationale ombudsman haar klachten in behandeling kan nemen en biedt haar aan de klachten door te sturen. Aangezien de gemeente niet bij deze zaak betrokken is, is er voor de Gemeentelijke Kinderombudsman geen rol en is het dossier gesloten.

#### ***2016-0001357 Kind komt in de knel met verzekering na uitschrijven door de gemeente***

Een vrouw van niet-Nederlandse afkomst komt naar het spreekuur van de kinderombudsman, omdat haar kind wordt uitgeschreven uit de basisregistratie personen (BRP) uit Nederland. Haar kind gaat naar een middelbare school in het land van herkomst van moeder. Het kind is wel gewoon alle vakanties bij moeder en heeft ook de intentie na de middelbare school gewoon in Nederland te studeren. Het kind is chronisch ziek en wordt hiervoor behandeld in een ziekenhuis in Amsterdam en is verzekerd bij een Nederlandse verzekeringsmaatschappij. Uitschrijving van het kind uit Nederland levert derhalve problemen op met de verzekering en behandeling. Moeder is het niet eens met de uitschrijving, en ook de betrokken leerplichtambtenaar begrijpt het niet. Het kind is namelijk niet langer dan 8 maanden per jaar weg uit Nederland. Dit kan moeder aantonen. Bovendien wordt er een bestuurlijke boete opgelegd omdat zij niet zo hebben voldaan aan de informatie plicht. Ook hiervan kan de moeder aantonen dat dit niet waar is. De kinderombudsman spreekt af dat moeder in bezwaar gaat tegen het besluit van de gemeente ook omdat de betrokken leerplichtambtenaar al achter dit besluit aan gaat bellen. De wacht samen met moeder de uitkomst van het bezwaar af.

#### ***2016- 1551 ondersteuning dakloze jongen***

Een jongen kaart bij de ombudsman aan dat Spirit MTT hem niet betreft bij zijn eigen proces en krijgt geen inzage in stukken. Spirit MTT staat voor het Multidisciplinair Trajecthouders Team (MTT) dat hulp biedt aan dak- en thuisloze jongeren van 18 tot 23 jaar. De kinderombudsman nodigt de jongen meerdere keren uit om te praten over zijn klachten. Hij laat weten dat hij een eigen sociale huurwoning heeft gekregen. Uiteindelijk

maakt hij geen gebruik van het aanbod voor een gesprek. De ombudsman sluit het dossier.

**2016-0001454 onvoldoende terugkoppeling na MORA melding**

De kinderombudsman wordt benaderd door een burger over de afhandeling van een MORA melding. Zij heeft bij de gemeentemelding gemaakt over gevaarlijk vrachtverkeer rondom een basisschool in Amsterdam. Door dit vrachtverkeer ontstaan er gevaarlijke situaties voor naar schoolgaande kinderen. Mevrouw vraagt zich af of het niet mogelijk is afspraken te maken over de tijden waarop het vrachtverkeer langs school rijdt. Het stadsdeel heeft haar melding afgedaan met de mededeling dat zij het zouden bespreken met de betreffende medewerkers. De kinderombudsman heeft om een terugkoppeling gevraagd bij de betreffende behandelaar van de melding en is nog in afwachting van een reactie.

De kinderombudsman heeft al meerdere zaken gehad over (verkeers-)veiligheid rond scholen. Deze zaken wil de kinderombudsman bundelen en kijken of er mogelijkheid is dit onderwerp op bredere schaal onder de aandacht te brengen.



**2016-0001424 Levensgevaarlijke situaties rond scholen door bouwverkeer**

Een man neemt contact op met de kinderombudsman, omdat hij ziet dat er bij een basisschool allerlei bouwverkeer in de weer is die de weg versperren en daarbij met allemaal bouwmaterialen over de hoofden van ouders en kinderen takelen. Dit zorgt voor levensgevaarlijke situaties en de man vraagt zich af hoe het kan dat de gemeente hiervoor een vergunning heeft afgegeven. De kinderombudsman vraagt zich hetzelfde af en neemt contact op met de Dienst Vergunningen. Vergunningen laat weten dat voor deze werkzaamheden geen vergunning is verleend. De kinderombudsman vraagt zich ook in het algemeen af of er voor het verlenen dergelijke vergunningen rond scholen algemene afspraken bestaan. Hierop heeft de kinderombudsman nog geen antwoord op gekregen. De kinderombudsman gaat het verhaal voorleggen aan de klachtencoördinator van het stadsdeel om te zien of zij hier wel antwoord op kunnen krijgen.

**Afgeronde zaken die eerder dan het tweede tertiaal zijn binnen gekomen**

**2016-180/27838 Herindicatie dagbesteding en ambulante zorg 18 plusser**

Een jongen van 19 met trekken uit autistisch spectrum gaat al enkele jaren naar gespecialiseerde dagbesteding (geen onderwijs). Hij ontvangt tot juni 2015 een vrij ruim persoonsgebonden budget voor dagbesteding en ambulante begeleiding. De MO-zaak heeft een herindicatie gedaan en nu krijgt hij de helft van het pgb wat hij voor 1 juni ontving. Hij woont bij zijn moeder en zij regelt zijn zaken. Ze komt (via twitter) bij de gemeentelijke (kinder)ombudsman omdat ze niet tevreden is met de hoogte van het pgb. Het pgb is behalve gehalveerd ook gebaseerd op een te laag uurtarief, namelijk € 27,- en de kosten zijn € 41,-. Daarnaast heeft ze vragen en klachten heeft over de behandeling van de aanvraag. Ze kaart aan dat de beschikking niet gemotiveerd is en het keukentafelgesprek maar tien minuten duurde. Ze heeft het advies van de MO-zaak niet gezien. Daarnaast speelt dat de gemeente te ook Zorg in Natura (ZIN) bij de instelling die de dagbesteding verzorgt heeft ingekocht, dus de gemeente zou ook ZIN kunnen toekennen. Het probleem daarbij is dat de ingekochte zorg bij die organisatie al opgebruikt zou zijn en het nu alleen via PGB kan. Ze is in bezwaar gegaan tegen de beschikkingen van 3 juni en 26 juni 2015. De hoorzitting is op 18 augustus geweest. In de bezwaarprocedure komt de gemeente tot de conclusie dat ook Zin kan voor de dagbesteding, maar in de praktijk wordt dat niet geregeld. De ombudsman houdt met de afdeling Zorg, moeder en de clientondersteuner van MEE AZ een intervisiegesprek. Hier komt uit dat moeder kan kiezen tussen een pgb en een Zin constructie op basis van onder aanneming. Via ZIN zijn de kosten gedekt door de gemeente, maar via PGB niet want, het pgb-tarief is niet toereikend. De gemeente maakt hele scherpe afspraken en het PGB tarief is gebaseerd de gemiddelde kosten van een zorgvorm. De jongen krijgt de

april 2016 t/m augustus 2016

geïndiceerde zorg uiteindelijk in natura via een onderaannemer. Het valt de ombudsman op dat een PGB hier niet kostendekkend is en een cliënt, naast de eigen bijdrage, moet bijbetalen voor de geïndiceerde zorg en dat als de gemeente de zorg zelf inkoopt en deze vervolgens in Natura aan de cliënt verstrekt, de cliënt niet hoeft bij te betalen. Op deze manier maakt de gemeente een pgb onaantrekkelijk.

**Deze tertiaalrapportage is mede opgesteld door Inge Gründeman. Voor vragen over deze rapportage kunt u contact met haar opnemen via [info@gemeentelijkeombudsman.nl](mailto:info@gemeentelijkeombudsman.nl) of 020 6259999.**