

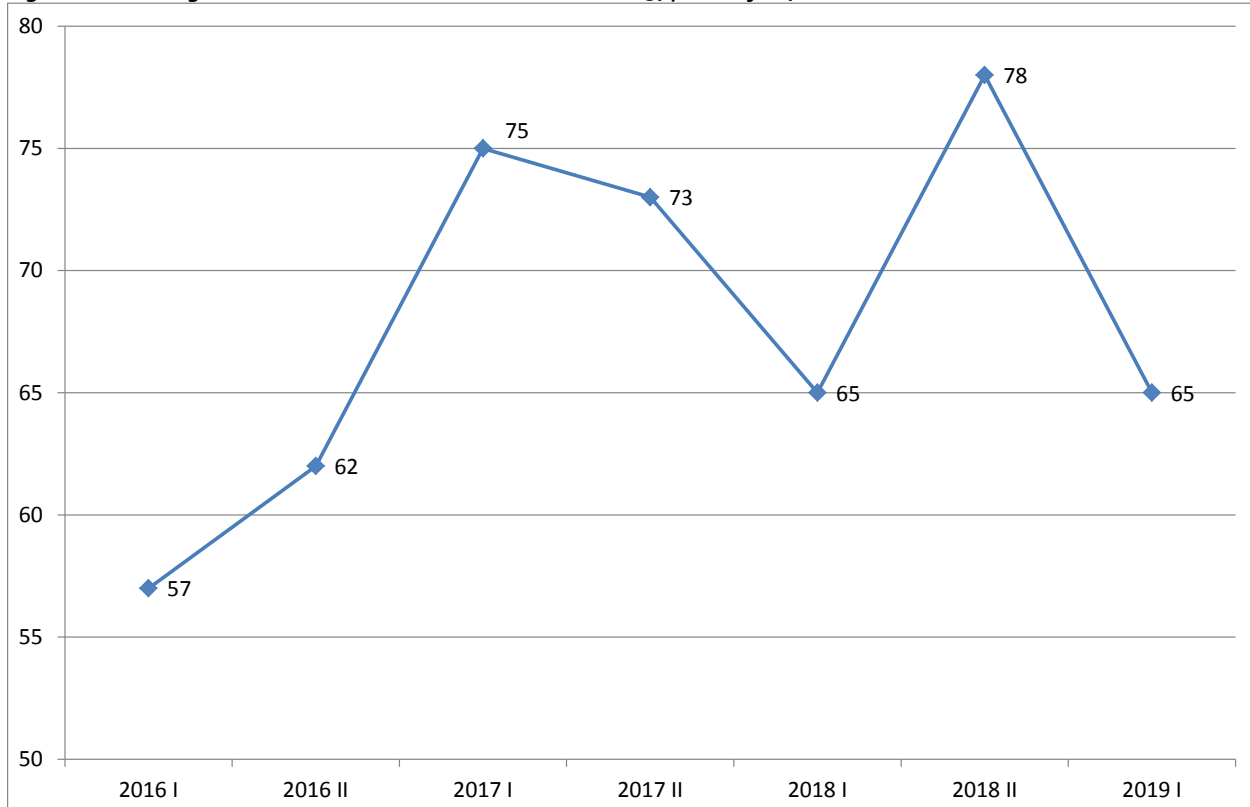


Voor u ligt de rapportage van de Kinderombudsman over het eerste half jaar van 2019. In het eerste hoofdstuk de cijfers. In het tweede hoofdstuk gaan we verder in op de inhoud van de binnengekomen klachten. Wat zien we vaak terug en hoe komt dat? Hoofdstuk 3 bevat de activiteiten van het team in het eerste halfjaar van 2019. In het laatste hoofdstuk staan korte samenvattingen van de binnengekomen Amsterdamse zaken.

1. Binnengekomen verzoeken

- Tussen 1 januari en 1 juli 2019 kwamen er 85 nieuwe verzoeken binnen bij het team van de Kinderombudsman.
- De klacht kwam in 65 gevallen van een inwoner van de gemeente Amsterdam. Dat is evenveel als het eerste half jaar van 2018.
- Andere gemeenten waarover klachten binnen kwamen waren Zaanstad (8x), Almere (6x), Amstelveen (3x), Diemen (1x), geen gemeente (2x).

Figuur 1.1 Binnengekomen Amsterdamse verzoeken 2016-2019, per halfjaar, aantallen



In tabel 1.2 staan de binnengekomen Amsterdamse klachten naar thema weergegeven.

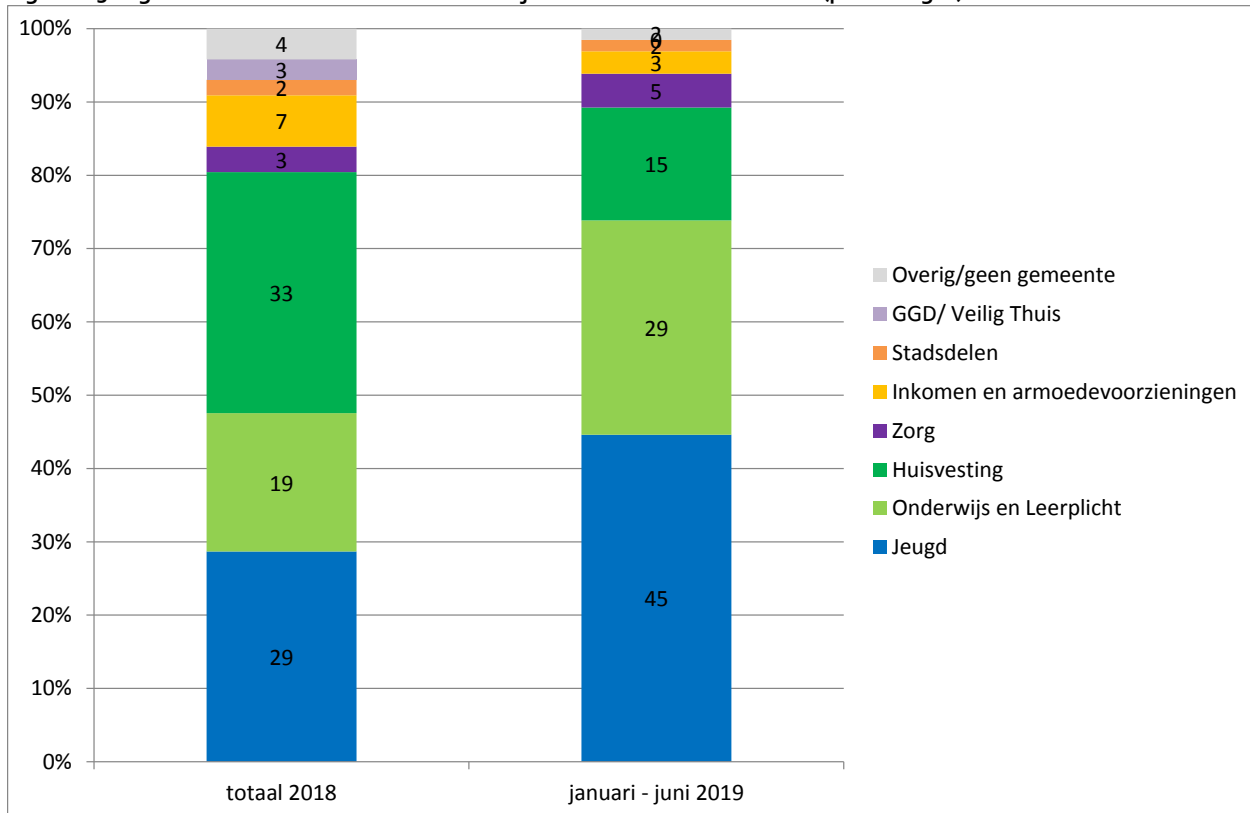
Tabel 1.2 Ingekomen verzoeken bij de Kinderombudsman, Amsterdam, 2018-2019 (aantallen per half jaar)

	januari – juni 2018	juli – december 2018	januari – juni 2019
Jeugd	20	21	29
Onderwijs en Leerplicht	11	16	19
Huisvesting	22	25	10
Zorg	5	-	3
Inkomen en armoedevoorzieningen	-	10	2
Stadsdelen	3	-	1
GGD/ Veilig Thuis	2	2	-
Overig	2	4	1
totaal	65	78	65

januari – juni 2019

In onderstaand figuur is het percentage binnengekomen Amsterdamse verzoeken naar thema weergegeven.

Figuur 1.3 Ingekomen Amsterdamse verzoeken bij de Kinderombudsman 2018 (percentages)



2. Belangrijkste signalen / Rode Draden

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. De Nationale Ombudsman vatte de [essentie van behoorlijk overheidsoptreden](#) eerder samen in de volgende kernwaarden: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht, Eerlijk en betrouwbaar.

Soms zijn klachten over het optreden van de overheid die de Kinderombudsman bereiken incidenteel en individueel. Vaak is dan een simpele oplossing voor de hand liggend: een excuus, een aanpassing in een rapport, een heroverweging van een besluit, een bemiddelingsgesprek. Soms is dat anders en zien we bepaalde klachtonderdelen in meerdere klachten terugkomen. De Kinderombudsman spreekt dan over 'rode draden'. Dat is het moment dat de Kinderombudsman een ander gesprek aan gaat met de desbetreffende organisatie of afdeling, zeker als ze de klachtpunten gegrond acht. Met adviezen die meer op procedures en/of cultuur te maken hebben probeert zij de organisatie te laten leren van deze (veelal) fouten in systemen. Om zo te voorkomen dat andere mensen tegen dezelfde problemen aan lopen en dezelfde klachten dus blijven terugkeren. In de komende paragrafen gaan we dieper in op een aantal rode draden die we zien op de thema's waar de Kinderombudsman zich mee bezig houdt. In hoofdstuk 3 zijn de samenvattingen van alle binnengekomen zaken opgenomen.

Jeugd

Er zijn 29 klachten die onder verantwoordelijk van de afdeling Jeugd vallen. De Kinderombudsman constateert, zoals zij dit ook in voorgaande jaren deed, dat het bij klachten op dit thema meestal om heel complexe verhalen gaat. En niet alleen de verhalen zijn complex, maar ook de klachten. De klachten gaan bijna nooit over slechts een aspect of besluit, maar over vele aspecten. Vrijwel altijd komen zaken als een gebrek aan samenwerking, zich niet gehoord voelen, fouten in rapportages en het niet nakomen van afspraken als klachtonderdeel aan bod.

Het grootste deel van de klachten, namelijk 16, heeft betrekking op Jeugdbescherming, de grootste gecertificeerde instelling (GI) in de gemeente. Andere klachten gaan over andere gecertificeerde instellingen (de William Schrikker Stichting, Nidos), Spirit, Samen Doen of over de financiering en het systeem van de jeugdhulp. Bij veel van de klachten is er sprake van een uithuisplaatsing van een of meerdere kinderen. Vooral de biologische ouders zijn degene die bij de Kinderombudsman klagen, maar ook pleegouders, andere betrokkenen of (incidenteel) het kind zelf dienen een klacht in. Een deel van de klachten gaan ook over het juridische deel van de uithuisplaatsing. Hierover is de Kinderombudsman niet bevoegd. Deze klagers worden daarvoor dan ook naar het juridisch loket of hun advocaat verwezen.

Hieronder volgen de belangrijkste signalen die de Kinderombudsman opvielen in de 29 klachten die het eerste half jaar van 2019 binnen kwamen.

I. Niet gehoord voelen, geen inspraak hebben.

In zijn algemeenheid klagen mensen dat ze zich in de jeugdhulp niet gehoord voelen, jongeren en ouders ervaren dat ze geen inbreng hebben, terwijl het wel om hen en hun gezin gaat. Ook zijn er meerdere ouders (vaak vaders) die de betrokken hulpverleners als niet-neutraal ervaren.

- Zo zijn er twee tieners die klagen over het feit dat er helemaal niet met hen gesproken is of dat er onvoldoende naar hen wordt geluisterd (zaaknummers 8897 en 8205). Zij vinden dat er een verkeerd beeld van hen en hun gezin wordt geschetst in de dossiers en rapportages en dat zijn boos dat er niet met henzelf is gesproken.
- Verder zijn het veelal vaders die (in of na een moeizame scheiding) aangeven dat de professionals in de jeugdhulp niet neutraal zijn en meer naar het verhaal en de ervaringen van hun ex-vrouw luisteren (zaaknummers 7744, 8794, 7977).

- In andere gevallen zijn het ouders of moeders die het gevoel hebben geen invloed te hebben op wat er besloten wordt over hun gezin, ook als ze (nog) niet in een dwangkader zitten (zaken 8367, 7773).

II. Onjuistheden in rapportages

Wanneer jeugdhulp betrokken raakt mag je als gezin verwachten dat de betrokken medewerkers waarheden in dossiers, verslagen en overdrachtsformulieren opschrijven. Gezinsplannen dienen met cliënten samen te worden opgesteld. Veel mensen klagen bij de Kinderombudsman dat dit niet gebeurt. Er staan volgens hen feitelijke onjuistheden in rapportages, meningen worden als feiten opgeschreven, of er worden belangrijke zaken niet opgenomen. Als zij dit ter sprake brengen bij de professionals is het lang niet altijd mogelijk dit te corrigeren.

- Klachten over rapportages zijn terug te zien in (onder andere) de volgende zaaknummers: 8304, 8469, 8133, 7977.

III. Niet nakomen van afspraken

Mensen zijn voor veel zaken afhankelijk van de overheid. Zo ook in de jeugdhulp. Het is daarom extra belangrijk dat een overheid en een jeugdhulporganisatie transparant is, mensen informeert, haar beslissingen toelicht en gemaakte afspraken na komt. Mensen die bij de Kinderombudsman klagen geven regelmatig aan dat afspraken niet worden nagekomen.

- Zo ook in zaaknummer 8315. Een pleegmoeder klaagt daar over het feit dat afspraken die zij tijdens een klachtgesprek met de professionals maakte niet zijn nagekomen. Navraag van de Kinderombudsman leert dat dit deels klopt. De reden ligt bij miscommunicatie binnen en tussen organisaties.
- Andere zaken waar mensen klagen over niet-nagekomen afspraken zijn 8511 en 8469.

IV. Lang wachten op of veel wisseling van gezinsmanager

Er is veel werkdruk in de jeugdhulp. Er zijn veel wisselingen in personeel. Daar klagen mensen regelmatig over: ze hebben meerdere gezinsmanagers of voogden per jaar, ze hebben tijdelijk helemaal geen behandelaar, of ze moeten lang wachten totdat er iemand beschikbaar is.

- De negatieve gevolgen hiervan zijn bijvoorbeeld zichtbaar in zaaknummer 8469. Jeugdbescherming is sinds een klein jaar bij het gezin betrokken, in het vrijwillig kader. Ouders hebben een hulpvraag, namelijk opvoedondersteuning. Deze is echter nog niet opgestart omdat de gezinsmanager langere tijd ziek is geweest en zij in die periode niet is vervangen. Professionals die het gezin in de tussentijd zelf heeft benaderd zeggen niet te kunnen/willen starten omdat ze eerst willen weten wat Jeugdbescherming in wil zetten qua ondersteuning. Ouders klagen er over dat ze niet op de hoogte zijn gesteld van het feit dat de gezinsmanager ziek was en dat er in de tussentijd geen vervanging is geweest. Het voornaamste probleem is dat de hulp niet op gang komt en dat hun vertrouwen in Jeugdbescherming weg is.

V. Bureaucratie/complexiteit

Een ander signaal dat de Kinderombudsman opviel in het eerste half jaar is de bureaucratie en de complexiteit van het systeem waar mensen tegen aan lopen. Een deel van deze klachten betreft jongeren met jeugdhulp die 18 jaar worden en daarmee buiten de Jeugdwet gaan vallen.

- Zaaknummers waar dit het geval is zijn bijvoorbeeld 8262 (over financiering/inkopen van zorg), 8216 (over de vraag wie verantwoordelijk is voor financiering van bijles), 8439 (een zaak die de gemeente overstijgt: hoe om te gaan met een jongere die 18 wordt maar geen identiteitspapieren heeft?), 8857 (hoe wordt de zorg van een jongere die 18 jaar wordt gecontinueerd?).

Aanbevelingen op het thema Jeugd:

Omdat kinderen en ouders voor veel zaken afhankelijk zijn van de medewerking van of besluitvorming door jeugdhulporganisaties is het extra belangrijk dat men op een respectvolle manier met elkaar om gaat. Dat kan door hen te betrekken bij het traject dat het gezin doorloopt en bij de besluitvorming daarover. In de klachten die over het thema jeugd gaan is het vertrouwen vaak – wederzijds – beschadigd. De Kinderombudsman adviseert de

organisaties en professionals om veel aandacht voor deze basis te hebben: door te luisteren naar de mensen, transparant te zijn, tijdig de juiste informatie te verstrekken en actieve deelname van de gezinnen te bevorderen.

Leerplicht/onderwijs

Zeventien klachten hadden te maken met Onderwijs. In zijn algemeenheid gaat het om verzuim en (dreigende) thuiszitters, conflicten op school en om klachten over (het systeem van) loting en matching in groep 8. In negen van de klachten verzuimt een kind. Ouders klagen bij de Kinderombudsman op het moment dat er discussie is over de passende vervolgschool: is dat de oude of een nieuwe school, is dat regulier of speciaal onderwijs, wie bepaalt wat passend is? De Kinderombudsman constateert dat de conflicten, en in sommige gevallen het te weinig voortvarend optreden van school en andere professionals, langer thuiszitten dan nodig is tot gevolg heeft.

I. Discussie regulier of speciaal onderwijs

De overheid stelt dat alle kinderen een plek moeten krijgen op een school die bij hen past. Dit is onder meer vastgelegd in de Wet passend onderwijs. Uitgangspunt is dat alle kinderen, waar dat kan, naar het regulier onderwijs gaan. Op reguliere scholen wordt basisondersteuning en extra begeleiding op maat geboden. Als intensievere begeleiding geboden is kan het beter voor een kind zijn om naar het speciaal onderwijs te gaan. Het gesprek over overgang van regulier naar speciaal onderwijs is tussen ouders, kind en school. Het Samenwerkingsverband onderzoekt welke ondersteuning een kind nodig heeft en geeft indien nodig een Toelaatbaarheidsverklaring (TLV) af. Hiermee kan een kind naar het speciaal (basis)onderwijs. In sommige gevallen is er een conflict tussen het gezin en de school over wat het beste is voor het kind.

- Zo ook bij zaaknummer 8831, waar ouders en kind de overstap naar speciaal onderwijs ongeschikt achten. De Kinderombudsman is niet bevoegd om over geschillen over passend onderwijs te oordelen. Wel vindt ze het belangrijk dat het open gesprek wordt gevoerd met alle betrokkenen: school en gezin, maar ook Leerplicht en eventuele zorgprofessionals. Een ouder- en kindadviseur (OKA) zou in het beginstadium daarbij een coördinerende rol kunnen spelen. In de praktijk blijkt de OKA vaak als verlengstuk van de school en daarmee als partij bij het conflict te worden gezien.
- Andere zaaknummers met een conflict over het beste perspectief voor een kind zijn 7857 en 7968.

II. Optreden Leerplicht(ambtenaar)

Bij de aanpak van schoolverzuim is het belangrijk dat snel stappen worden gezet om (langdurige) schooluitval te voorkomen. Als een leerling verzuimt gaat school eerst in gesprek met de ouders en het kind. Daarna doet de school, bij ongeoorloofd verzuim, een melding bij Leerplicht. De Leerplichtambtenaar start vervolgens een onderzoek naar het verzuim, en neemt hierbij contact op met ouders en het kind. Sinds 2017 is de Methodische Aanpak Schoolverzuim (MAS) de leidraad. De MAS is een beschrijving van de werkwijze van de Leerplichtambtenaar en ketenpartners bij schoolverzuim. Bij verzuim met achterliggende problematiek staat de inzet van jeugdhulp voorop. De Leerplichtambtenaar heeft in de MAS een schakelrol in de gezamenlijke aanpak, maakt afspraken over wie de regie heeft, neemt initiatief voor een adequaat vervolg op de verzuimmelding en monitort het vervolg. In het afgelopen jaar zijn alle Amsterdamse leerplichtambtenaren opgeleid om met deze MAS te werken.

De Kinderombudsman zou graag zien dat de Leerplichtambtenaar een schakelrol als in de MAS beschreven niet alleen vervult bij (ongeoorloofd) verzuim, maar juist al als verzuim dreigt: bij conflicten tussen ouders en school die ze onderling niet kunnen oplossen. Scholen kennen weliswaar een eigen klachtenprocedure, maar daardoor wordt geen gesprek over een oplossing op gang gebracht.

- Twee klachten waar men klaagt over de rol van de Leerplichtambtenaar in een verzuimzaak zijn 7897 en 8292.

III. Klacht over handelen van school

Ouders klagen bij de Kinderombudsman ook wel over handelen van een (basis)school. Vaak gaat het dan over bejegening. Omdat gedragingen van school niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, is de Kinderombudsman niet bevoegd om klachten over school te behandelen. Een klacht dient eerst intern

januari – juni 2019

afgehandeld te worden, bij voorkeur door een gesprek van ouders (en indien gewenst het kind) met leerkracht en directie. Indien dit de klachten niet oplost kan men een klacht indienen bij het schoolbestuur. Als men er met het schoolbestuur niet uitkomt kunnen ouders een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.

- Zaaknummers waarbij klachten over school binnenkwamen zijn bijvoorbeeld 8295 (verwijdering tegen de zin van ouders) en 8362 (een thuiszittend kind na een incident op school). De Kinderombudsman licht aan deze mensen de te volgen klachtenprocedure toe. Indien nodig kunnen ouders ook om ondersteuning en advies van de Onderwijsconsumentenorganisatie (het OCO) vragen.

IV. Loting en matching

In april 2019 deden de Amsterdamse achtstegroepers weer mee aan de loting en matching. Er zijn zeven klachten over de uitvoering en gevolgen van het systeem van loting en matching bij de Kinderombudsman binnengekomen. De ouders die bij de ombudsman klagen, hebben ook allemaal bij hun school van eerste voorkeur geklaagd, overeenkomstig de klacht-/bezwaarprocedure van de OSVO.

Dit jaar heeft de OSVO op aandringen van de Kinderombudsman alle binnengekomen klachten met elkaar vergeleken. Daarbij was opvallend dat een groot deel van de klachten eigenlijk thuishoorde bij de zogenaamde hardheidsclausule, een regeling waarbij kinderen voorafgaand aan het proces van loting- en matching aan een specifieke school kunnen vragen om hen alvast toe te laten om bijzondere redenen. Scholen hebben daartoe een – zeer beperkte - mogelijkheid. De Kinderombudsman zal er in de Klankbordgroep loting en matching, waar zij aan deelneemt, op aandringen dat voor het komend jaar meer aandacht besteed gaat worden aan deze procedure. Enerzijds dienen kinderen die daarvoor in aanmerking komen deze mogelijkheid niet te missen, anderzijds moet voorkomen worden dat een beroep op de hardheidsclausule een verstopte voorkeursbehandeling wordt of zelfs een soort toelatingsexamen. De klachten bij de Kinderombudsman gaan vooral over de hoeveelheid 'voorkeursscholen': geen kind vindt twaalf scholen die allemaal even goed passend zijn. Zeker niet als de voorkeur een specifiek onderwijs aanbod betreft.

Aanbevelingen op het thema Onderwijs:

Verzuim en thuiszitters zijn een belangrijk thema binnen de gemeente Amsterdam. De Kinderombudsman ziet dat er veel aandacht voor is, maar de vraag is of dat altijd effectief is. Bij dreigend thuiszitten als gevolg van een conflict over wat er het best past bij een kind, is aan te bevelen dat er vroeg in een casus duidelijkheid is over regie en coördinatie. Maatwerk en samenwerking tussen ouders en alle professionals blijft van groot belang.

Huisvesting/dakloze gezinnen

De druk op de Amsterdamse woningmarkt blijft onverminderd hoog. En daarmee ook de druk op de maatschappelijke- en noodopvang. De ombudsman en Kinderombudsman krijgen al jaren wekelijks meerdere hulpvragen en klachten die te maken hebben huisvestingsproblemen. Vaak moeten zij klagers de boodschap geven dat ze niets voor hen kunnen betekenen. In sommige gevallen gaat er iets mis in de procedures en kan zij klachten warm doorverwijzen naar het Sociaal Loket, Vangnet of het Meldpunt dakloze gezinnen. In het eerste half jaar gingen tien van de opgepakte klachten over gezinnen die in een niet-passende woonsituatie zitten. In vier zaken betreft het gezinnen die bij anderen inwonen, twee gezinnen wonen te klein, een gezin wacht al lang op een rolstoelgeschikte woning en drie anderen hebben op een andere manier geen eigen woonplek.

De twee meest voorkomende klachten zijn het geen urgentie aanvraag kunnen doen en het niet verkrijgen van noodopvang.

I. Geen urgentie aanvraag kunnen doen

In noodgevallen kunnen Amsterdammers voorrang aanvragen voor een sociale huurwoning. Hiervoor hebben ze een urgentieverklaring nodig. Deze kan men aanvragen bij het Sociaal Loket in de Stadsloketten. Vaak bellen mensen eerst naar 14 020. Om in aanmerking te komen moet men voldoen aan een aantal voorwaarden. Zo moet men in Amsterdam staan ingeschreven en minimaal twee jaar in Amsterdam wonen, er mogen geen schulden zijn of iemand moet in een schuldenregeling zitten, iemand moet er alles aan hebben gedaan om het huisvestingsprobleem zelf op te lossen en de situatie is volledig buiten iemands eigen schuld ontstaan. Ook geldt er een maximuminschrijftijd in Woningnet, als je langer dan ongeveer 12 jaar ingeschreven staat wordt je geacht zelf aan een woning te kunnen komen. Maar vaak lukt dat in de praktijk niet.

- Soms klagen mensen bij de ombudsman omdat ze geen urgentieaanvraag mogen indienen. Bij 14020 of het Stadsloket wordt hen verteld dat een urgentieverklaring in hun situatie niet verstrekt zal worden en dat een afspraak maken daarom niet zinvol is (zaaknummers 7729, 8665, 8675). De Kinderombudsman legt in deze gevallen de zaak voor aan de dienst Wonen. Over het algemeen leidt dit er toe dat er wel een afspraak voor een urgentieaanvraag gemaakt wordt.
- Soms krijgen gezinnen dan toch geen urgentieverklaring omdat er schulden zijn. Achterliggende reden is dat de corporatie wel verzekerd moet zijn van regelmatige betaling van de huur. Hier ziet de Kinderombudsman veel problemen ontstaan. Vaak hebben gezinnen schulden die nog niet (via Gemeentelijke Kredietbank of de Wet schuldsanering natuurlijke personen) geregeld zijn, maar is het inkomen vaststaand en stabiel (bijvoorbeeld een uitkering) en is er een bewindvoerder benoemd. Die bewindvoerder zorgt maandelijks voor betaling van huur en vaste lasten, maar toch krijgt zo'n gezin geen urgentieverklaring omdat de schulden niet definitief geregeld zijn. Maar voordat de schulden definitief geregeld zijn is het gezin vaak jaren verder. De Kinderombudsman meent dat de regels van de Huisvestingsverordening in dit soort gevallen veel strikter worden geïnterpreteerd dan wenselijk is en is hierover met Wonen in gesprek.

II. Geen noodopvang

In verschillende zaken klagen gezinnen bij de Kinderombudsman over het feit dat de gemeente hen geen opvang biedt, terwijl ze dak- of thuisloos zijn.

- In sommige gevallen (7843, 8059, 8630) zijn mensen niet daadwerkelijk dakloos, maar zijn ze wel thuisloos. Ze wonen bijvoorbeeld bij familie in. De gemeente zal mensen altijd stimuleren om eerst zelf tot oplossingen te komen, mede omdat er veel te weinig plekken in de noodopvang zijn. Dat kan de Kinderombudsman begrijpen, maar de gemeente moet er ook oog voor hebben dat op termijn weer nieuwe en veel grotere problemen kunnen ontstaan doordat de woonoplossing die een gezin zelf vindt, vaak niet toereikend is.
Op het moment dat mensen daadwerkelijk op straat komen en er zijn kinderen betrokken ondersteunt de gemeente de gezinnen door tijdelijke noodopvang te bieden.

januari – juni 2019

- Een deel van de klachten betreft gezinnen die vanuit het buitenland (terug) naar Amsterdam zijn gekomen (bijvoorbeeld 8129). Onlangs is besloten om deze gezinnen in plaats van opvang een terugkeerregeling aan te bieden naar het land waar zij vandaan kwamen. Ook als ze een Nederlands paspoort hebben. De Kinderombudsman heeft een aantal van deze gezinnen gesproken. Zij waren allen van plan om in Amsterdam te blijven en bij vrienden en bekenden of op zelfs de camping onderdak te vinden. Hier ontstaat dus een nieuwe groep kinderen die officieel niet in Amsterdam thuishoren, maar er intussen wel verblijven, naar school gaan etc. De Kinderombudsman maakt zich hier grote zorgen over.
- Een van de redenen dat er geen plek is in de noodopvang, is dat plekken bezet worden gehouden door gezinnen die aanspraak kunnen maken op maatschappelijke opvang. De uitstroom uit de maatschappelijke opvang stagneert om een veelheid van redenen. De Kinderombudsman ziet dat er discussie ontstaat over de vraag of een gezin wel of niet zelfredzaam is, waarbij het gezin en hulpverleners/advocaten er naar streven het gezin als niet-zelfredzaam aan te merken. Want niet-zelfredzaam betekent maatschappelijke opvang en in afwachting daarvan noodopvang. Dat is naar de mening van de Kinderombudsman de verkeerde discussie. Het gaat er niet om wat een gezin wel of niet kan, het gaat er om welke hulp een gezin nodig heeft om weer als gezin in een veilige omgeving te kunnen functioneren. Maatwerk dus.

Aanbevelingen op het thema Huisvesting:

De wachttijden voor een urgentieaanvraag lopen op, en zijn momenteel erg lang. Desondanks is de Kinderombudsman van mening dat mensen in principe altijd de kans moeten krijgen om een aanvraag te doen. Een alternatief zou zijn om de eerste selectie (vaak via 14020) al meer op het specifieke verhaal te richten dan op het 'afvinken' van de factoren die bepalen of iemand een urgentieverklaring krijgt.

Verder adviseert de Kinderombudsman de gemeente om mensen te blijven wijzen op - en ondersteunen met-wonen buiten de regio. Zoals hierboven geschetst hebben veel van de klachten bij de Kinderombudsman te maken met niet-passend wonen. Mensen die geen kans op urgentie hebben en die ook weinig kans hebben om op eigen kracht een woning te vinden, trekken in bij anderen. Of huren een te kleine woning, of kamer. Of proberen aangemerkt te worden als niet-zelfredzaam om via de maatschappelijke opvang aan een woning te komen. In de tussentijd is de woonsituatie niet lang houdbaar. Terwijl de kinderen van het gezin via school, sport en vriendjes wel een band krijgen, of houden met Amsterdam. Als deze mensen eerder, soms jaren eerder, ondersteund zouden zijn bij het vinden van stabiele en passende huisvesting buiten de regio, zouden de kinderen daar hun netwerk opnieuw hebben kunnen opbouwen. De Kinderombudsman pleitte al eerder voor het inzetten van een 'uitstroommakelaar'. De gemeente heeft daarvoor de eerste stappen gezet, maar praktische hulp in individuele gevallen wordt alleen aan een aantal gezinnen in de noodopvanggeboden. Gezinnen buiten die noodopvang krijgen nog geen hulp bij het vinden van een huis elders. Mogelijk is dat via !WOON of via het landelijk netwerk van woningcorporaties te realiseren. Een advies in het verlengde hiervan is het inzetten op landelijke opvang van gezinnen die geen regiobinding hebben in een van de grote steden. Zie ook de ingezonden brief in het Parool van de Kinderombudsman: [maak haast met landelijke noodopvang repatriantengezinnen](#).

3. Activiteiten en actualiteiten

Naast klachtafhandeling en de daaruit voortkomende rode draden is de Kinderombudsman veel bezig met het opzoeken van (groepen) kinderen om te bespreken wat hen bezig houdt. Om dat vervolgens weer te vertalen naar beleidsmakers op allerlei niveaus. Onderstaand de activiteiten die er dit eerste halfjaar van 2019 uitsprongen.

Jongerenparticipatie: Pizzasessies en De Superradendag voor jongeren

Een van de pijlers van het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind is participatie: ieder kind heeft het recht om haar of zijn mening te geven over zaken die hem/haar aangaan. Die mening moet serieus genomen worden. De Kinderombudsman gaat dan ook regelmatig met jongeren in gesprek om met hen te praten over diverse onderwerpen. In de afgelopen periode gingen de gesprekken tijdens deze zogenaamde Pizzasessies over pestgedrag via social media en is het nieuwe armoedebeleid van de gemeente door kinderen tegen het licht gehouden. De Kinderombudsman heeft over dat laatste separaat geadviseerd aan de wethouder.

In het tweede halfjaar van 2019 staan opnieuw een aantal pizzasessies in de planning.

Daarnaast blijft de Kinderombudsman waar het gaat om Jeugdhulp en Passend onderwijs samenwerken met het Jeugdplatform.

In januari organiseerde de Kinderombudsman samen met de Weekend Academie, het Humanistisch verbond, het Jongerencultuurfonds, Childpress, Discussiëren Kun Je Leren en de gemeente Amsterdam een Superradendag voor jongeren in het Stadhuis. Het idee achter deze Superradendag is dat Amsterdam veel jongeren kent die zich willen inzetten voor de gemeenschap, maar niet goed weten waar te beginnen. Er was een grote groep van ongeveer 100 enthousiaste jongeren aanwezig. Tijdens de dag konden zij workshops volgen en zich opgeven als vrijwilliger voor een van de organisaties die zich voorstelden. Zo zijn jongeren geworven die gaan meepraten over de nieuwe Omgevingsvisie en zijn er nieuwe leden voor het Jeugdplatform. Ook werd het Amsterdammertje van het jaar verkozen, de Kinderombudsman zat in de jury. Dit jaar waren er zelfs twee Amsterdammertjes. Norah van Lottum (13 jaar) en Ambrien Moeniralam (16 jaar) werden door burgemeester Femke Halsema benoemd tot Amsterdammertje van het Jaar 2018. In januari 2020 zal opnieuw een Superradendag voor jongeren worden georganiseerd, het is de bedoeling om er een jaarlijks evenement van te maken. Kinderen worden immers ouders, dus er zijn steeds nieuwe kinderen nodig om de stem van het kind te vertolken.

Voorkomen van schulden bij jongeren

Schulden onder jongeren zijn een groot probleem. Bij de gemeente is daar in het kader van 18-/18+ ook veel aandacht voor, de gemeente en de Kinderombudsman werken hier goed samen. Het belangrijkste is om te voorkomen dat jongeren schulden gaan maken. De gemeente is bezig met een hulpmiddel op de telefoon om jongeren hierbij te helpen, met hulp van jongeren die zich bij de Superradendag hebben aangemeld. De Kinderombudsman heeft plannen om met een grote schuldhulpverlener kinderen van ouders in de schuldhulpverlening – die dus mogelijk thuis niet het goede voorbeeld hebben gekregen – actief te laten begeleiden om schulden te voorkomen. Daarnaast is zij in gesprek met Zilveren Kruis over slimme manieren om ziektekostenverzekering en zorgtoeslag beter op elkaar te laten aansluiten.

Doorontwikkeling Jeugdinstel

In mei mocht de Kinderombudsman 'De Avond van zorgaanbieders voor raadsleden Jeugd Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland', georganiseerd door Sibra, Bascule en Spirit, afsluiten. Op die avond waren raadsleden van 14 gemeenten aanwezig. Aan de hand van casuïstiek is besproken wat er veranderd is in de financiering van gespecialiseerde jeugdhulp, wat dat oplevert en wat verbeterpunten zijn.

Rolstoelwoningen

Bij het team van de Ombudsman komen nog steeds klachten (en hulpvragen) binnen over rolstoelwoningen (rowo's). De Kinderombudsman is verheugd over de ontwikkelingen binnen de gemeente, waarbij gezocht wordt naar oplossingen op de korte termijn voor mensen/gezinnen met een rowo-indicatie. Zoals de pilot vanuit de werkgroep rowo, waarmee geprobeerd wordt niet-rolstoelgeschikte woningen op zo'n manier aan te passen dat ze (definitief) rolstoelgeschikt zijn. En de ontwikkeling waarbij er voor mensen/gezinnen met een rowo-indicatie een tussenoplossing wordt gezocht, ook door woningaanpassingen, om de tijd te overbruggen dat er een definitief geschikte woning wordt gevonden. De Kinderombudsman blijft in regelmatig gesprek met de betrokkenen. Zij pleit ervoor dat de gemeente (bij voorkeur de bouwkundige) het gesprek aan gaat met de persoon in kwestie: wat is er in zijn/haar specifieke situatie nodig qua aanpassing, wat kost dat en indien het teveel kost: zijn daar eventuele andere oplossingen voor? Waarna een gemotiveerde toe- of afwijzing volgt. Nu is de beslissing nog niet altijd transparant.

Grenzen aan armoedeverorzieningen

Amsterdam kent door Pak je kans een scala aan armoedeverorzieningen. Toch zijn deze armoedeverorzieningen voor sommige gezinnen onbereikbaar, vaak omdat ze in het peiljaar (het jaar voordat de voorziening nodig is) teveel verdienen. Gelukkig kent Amsterdam ook een aantal stichtingen en fondsen die minder harde grenzen stellen. Op die manier is bijvoorbeeld eerder al geld beschikbaar gekomen om alle basisschoolkinderen mee te kunnen laten gaan met schoolreisjes.

De Kinderombudsman heeft eerder bij de gemeente aan de orde gesteld dat het vreemd is dat mensen (vaak moeders met kinderen in een echtscheidings situatie, maar ook bijvoorbeeld AOW-ers met een ontoereikend pensioen) bij een plotselinge inkomensdaling enerzijds geholpen worden door de gemeente doordat ze een (aanvullende) bijstandsuitkering krijgen, maar anderzijds de gemeente ze in de kou laat staan door geen armoedeverorzieningen toe te wijzen omdat hun inkomen in het peiljaar nog te hoog was. Dat verschil wordt verklaard doordat voor bijstand en armoedeverorzieningen andere regels gelden en de regelingen bovendien door verschillende afdelingen (zelfs onder verschillende wethouders) worden uitgevoerd, maar dat maakt het niet minder merkwaardig. De Kinderombudsman begrijpt dat beleidswijzigingen in de maak zijn, zij hoopt dat dit nu voortvarend wordt opgepakt.

Vertrouwen op elkaars professionaliteit

In de complexe zaken die de Kinderombudsman ziet zijn veel verschillende professionals van verschillende organisaties betrokken. Wij zien dat die professionals vaak niet op elkaars professionaliteit willen, mogen of kunnen vertrouwen. Met als gevolg dat alles opnieuw moet gebeuren. In combinatie met de wachttijden voor allerlei organisaties en onderzoeken leidt dat er toe dat noodzakelijke hulp niet van de grond komt. En dat uiteindelijk een veel zwaarder hulpverleningstraject nodig is, met de daarbij behorende wachttijd en kosten. En soms is het zelfs echt te laat en verdwijnt het kind uit zicht.

De Kinderombudsman blijft benadrukken dat op elkaar gestapelde wachttijden van weken leiden tot maanden en soms zelfs een jaar wachten en dat dat heel lang is in het leven van een kind. Als hulp nodig is moet die ook snel kunnen beginnen.

4. Samenvattingen binnengekomen zaken

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten van het eerste half jaar van 2019, gegroepeerd naar de onderwerpen: Jeugd, Onderwijs en Leerplicht, Huisvesting, Inkomen, Zorg, Stadsdelen en overige klachten.

Jeugd

1. 2019-0007744

Een vader (met gezag) van drie kinderen rond de 18 jaar klaagt over de gezinsmanager en teamleider van Jeugdbescherming. Hij verwijt haar dat de teamleider onvoldoende toezicht heeft gehouden op het functioneren van zijn kinderen, dat Jeugdbescherming niet in hun belang heeft gehandeld, en dat de schijn van partijdigheid (naar zijn ex-vrouw) is gewekt. Ook is het gezinsplan in zijn ogen een eenzijdige weergave en daarmee onvolledig en onjuist. Hij heeft meerdere bemiddelingsgesprekken gevoerd, zonder succes. Ook heeft hij zijn klachten bij de klachtencommissie van Jeugdbescherming neergelegd. Zijn klachten zijn deels niet ontvankelijk verklaard (want in eerdere klachtenprocedure in 2017 afgehandeld) en deels gegrond. De vader is niet tevreden met de uitspraak van de klachtencommissie en vraagt de Kinderombudsman om zijn klachten te onderzoeken. Dit onderzoek loopt nog.

2. 2019-0008367

Twee tieners lopen thuis weg en verblijven sindsdien bij kennissen van het gezin. De ouder vindt deze plek ongeschikt en heeft het gevoel dat de tieners daar gemanipuleerd en tegen hem opgezet wordt. De ouder heeft het gevoel dat Jeugdbescherming zijn zorgen en signalen niet serieus neemt. Hij wil dat dat Jeugdbescherming onderzoek doet naar het pleeggezin en de tieners (indien nodig) naar een neutraal pleeggezin overbrengt. Navraag bij Jeugdbescherming leert de Kinderombudsman dat er op korte termijn een onderzoek wordt ingesteld naar zowel de thuissituatie, als naar de situatie in het gezin waar de tieners verblijven. En dat er gesproken gaat worden met alle kinderen van het gezin. Ook wordt er een zitting bij de kinderrechter gepland om helderheid te krijgen over de situatie. Dit geeft zowel de Kinderombudsman als de ouder vertrouwen dat de situatie op korte termijn nauwkeurig in kaart wordt gebracht om zo na te gaan waar deze kinderen het veiligst kunnen opgroeien. Het dossier wordt gesloten.

3. 2019-0007773

Een vrouw vindt dat Jeugdbescherming onvoldoende hulp biedt aan haar gezin. Haar kind is op vrijwillige basis uit huis geplaatst, maar de moeder ervaart een gevoel van dwang. Ze wordt naar eigen zeggen onvoldoende betrokken en ook zijn er geen duidelijke doelstellingen geformuleerd wat betreft de uithuisplaatsing. De moeder wil zelf de regie terug, ze wil inzage in het dossier en ze wil duidelijkheid over doelen en perspectief. Omdat de klachtafhandeling bij Jeugdbescherming nog loopt, onderzoekt de Kinderombudsman de klacht niet verder. De vrouw gaat eerst een klachtgesprek voeren bij Jeugdbescherming. Het AKJ zal haar hierbij ondersteunen.

4. 2019-0007797

Een vader klaagt bij de Kinderombudsman over het feit dat de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdbescherming zijn klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard. Zijn twee kinderen zijn uit huis geplaatst. Vader vindt, in tegenstelling tot Jeugdbescherming, dat deze UHP niet verlengd hoeft te worden. Het gaat heel goed en hij vindt dat Jeugdbescherming een verstorende rol speelt. Enkele maanden eerder oordeelde de rechter dat Jeugdbescherming haar gronden onvoldoende had gemotiveerd, maar sindsdien merkt de vader geen verbetering. Vader heeft geklaagd en er is een bemiddelingsgesprek geweest waarin de vragen van vader onvoldoende zijn beantwoord. Vervolgens heeft hij een klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie. Die werd niet-ontvankelijk verklaard. Dit heeft zijn vertrouwen niet hersteld en daarom klaagt hij nu bij de Kinderombudsman. Na opvraag van nadere informatie blijkt dat de klachtencommissie

de vader heeft gevraagd zijn klacht te concretiseren en onderbouwen voordat zij deze kunnen behandelen. Dat heeft hij nog niet gedaan. Dit is echter wel de stap voordat de Kinderombudsman de klacht kan onderzoeken. Daarom adviseert zij de vader zich met een concrete klacht tot de klachtencommissie te wenden. Dit zal hij doen.

5. 2019-0007818

Een gezin vraagt de Kinderombudsman om te bemiddelen in de relatie tussen hen en Jeugdbescherming en het gezinshuis waar hun kind op dat moment verblijft. Het kind verblijft buiten de regio en er is onduidelijkheid over de financiering van het vervoer naar school. Ook op andere punten is er onduidelijkheid. Eerdere bemiddeling door de Kinderombudsman heeft tijdelijk geholpen. In overleg met alle betrokkenen wordt er een nieuw gesprek gevoerd. Dit heeft opnieuw kortdurend effect. De wederzijdse relatie en communicatie blijft echter verstoord. Na enige tijd besluit de rechter dat betrokkenheid van Jeugdbescherming niet meer noodzakelijk is. Het kind woont weer thuis en zal daar de benodigde begeleiding ontvangen.

6. 2019-0007977

Jeugdbescherming vraagt de Kinderombudsman om een klachtgesprek te leiden tussen een teamleider en een ouder. Jeugdbescherming en de ouder zijn overeen gekomen dat dit effectiever is dan een onderzoek door de onafhankelijke klachtencommissie. De ouder klaagt dat Jeugdbescherming onvoldoende aandacht heeft gehad voor zorgen en aantoonbare onveiligheid binnen het gezin. Zorgen worden te makkelijk weggeschreven onder het kopje 'vechtscheiding', het heeft te lang geduurd voordat er een vaste gezinsmanager werd aangesteld en het dossier is onvolledig. In het klachtgesprek wordt afgesproken dat Jeugdbescherming een brief opstelt met daarin excuses voor dingen die verkeerd zijn gegaan, met daarbij uitleg wat Jeugdbescherming aan verbeteracties heeft gepland. Ondanks dat het vertrouwen van de ouder in Jeugdbescherming niet volledig is hersteld ziet zowel de Kinderombudsman als de ouder dit als een stap in de goede richting.

7. 2019-0007982

Een man komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij heeft vier kinderen die in 2005 uit huis zijn geplaatst door Jeugdbescherming. Hij heeft hier erg veel verdriet van gehad. Hij vertelt dat hij geestelijk en lichamelijk nu pas in staat is om hier over een klacht in te dienen. De Kinderombudsman legt aan de man uit dat het niet mogelijk is om een 14 jaar oude klacht in behandeling te nemen. Niet alleen is de kans groot dat alle betrokkenen inmiddels niet meer werkzaam zijn, maar zelfs het hele systeem van jeugdbescherming is inmiddels anders. De man vertelt dat hij dit begrijpt, maar dat hij wel graag contact wil met zijn kinderen. Hij heeft ze 13 jaar niet meer gesproken. De Kinderombudsman legt uit dat ze niet kan bepalen voor de vader dat er na 13 jaar zonder meer recht is op contact. Hij vertelt dat de gezinsvoogd vorig jaar wel contact gezocht heeft om contact tussen hem en de kinderen te bewerkstelligen. Maar dit wil niet opschieten, want daarna heeft hij niets meer gehoord. De man heeft een naam en nummer, maar hij vindt het niet zijn taak om de gezinsvoogd te benaderen en nog eens te vragen om contact. De man zoekt iemand die hem hiermee kan helpen. De ombudsman stelt een vertrouwenspersoon van het AKJ voor. Mogelijk is de advocaat die hem eerder heeft bijgestaan een ingang om zo uit te zoeken welke gecertificeerde instelling betrokken is. De man weet dit namelijk allemaal niet. De man geeft aan dat hij zelf nog wel even nadenkt wat hij doet.

8. 2019-0008049

Een moeder klaagt bij de Kinderombudsman over het handelen van Jeugdbescherming. Dat vindt zij niet transparant, ze begrijpt niet hoe Jeugdbescherming tot het verzoek tot beëindiging gezag voor haar twee oudste kinderen komt, terwijl er eind 2018 volgens moeder nog gesproken werd over thuisplaatsing. Moeder woont nu met haar jongste kind in de opvang van Leger des Heils. Ze heeft een indicatie voor begeleid wonen. Ze klaagt bij de Kinderombudsman over deze switch in perspectief. Ze vindt dat ze niet goed begeleid wordt door Jeugdbescherming, de gezinsmanager is slecht bereikbaar. Er zijn zoveel instanties betrokken, maar ze voelt zich niet gehoord. Ze is zelf van mening dat ze voor al haar kinderen kan zorgen als

ze een huis voor het gezin zouden hebben. De Kinderombudsman zou het kwalijk vinden als alleen het gebrek aan huisvesting de reden zou zijn voor gezagsbeëindiging. Daarom doet ze navraag bij de professionals. Zij tonen aan dat dit niet het geval is. De Kinderombudsman kan niets anders betekenen, de rechter zal uiteindelijk beslissen of moeder het gezag houdt of niet.

9. 2019-0008133

Een moeder stelt dat zowel de Raad voor de Kinderbescherming als Jeugdbescherming onrechtmatig handelen. Er staan aantoonbare fouten in rapportages en er wordt een beeld van haar geschetst dat niet klopt. Nu wordt er een uithuisplaatsing verzocht, om de kinderen bij hun vader te plaatsen. Ze heeft in de afgelopen jaren al meermaals geklaagd bij Jeugdbescherming. Naar eigen zeggen neemt de klachtencommissie haar klachten niet in behandeling en blijft het telkens bij bemiddelingsgesprekken. Klachten dienen eerst bij de organisatie die ze betreffen behandeld worden voordat de Kinderombudsman ze in behandeling kan nemen. Daarom adviseert de Kinderombudsman de moeder om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en haar te informeren als dat om een bepaalde reden stagneert.

10. 2019-0008315

Een pleegmoeder klaagt over het feit dat afspraken die zij maakt met Jeugdbescherming en Spirit niet worden nagekomen. Ze voelt zich hierdoor onvoldoende gesteund in de zorg voor haar pleegkind. De biologische moeder van haar pleegkind is soms nog betrokken, ook al is dit tegen de afspraken in, en dit geeft veel problemen. Uiteindelijk besluit de pleegmoeder te stoppen met de pleegzorg.

11. 2019-0008469

Een gezin beklagt zich over Jeugdbescherming. Jeugdbescherming is sinds een klein jaar betrokken in het vrijwillig kader. Ouders hebben een hulpvraag, namelijk opvoedondersteuning. Deze is echter nog niet opgestart omdat de gezinsmanager langere tijd ziek is geweest en zij in die periode niet is vervangen. Professionals die het gezin in de tussentijd zelf heeft benaderd zeggen niet te kunnen/willen starten omdat ze eerst willen weten wat Jeugdbescherming in wil zetten qua ondersteuning. Ouders klagen over dat ze niet op de hoogte zijn gesteld van het feit dat de gezinsmanager ziek was, dat er in de tussentijd geen vervanging is geweest, over fouten in rapportages, over bejegening, over dat afspraken die in bemiddelingsgesprek zijn gemaakt niet zijn nagekomen. Het voornaamste is dat de hulp niet op gang komt en dat hun vertrouwen in Jeugdbescherming weg is. Ze kunnen echter niet op eigen kracht verder omdat Jeugdbescherming aangeeft dan een verzoek voor een OTS te doen aan de rechter. De gezinsmanager is afgelopen week voor het eerst sinds lange tijd weer langs geweest en die geeft aan een plan te hebben voor start hulpverlening. De Kinderombudsman herkent de klachtpunten van dit gezin, maar is nog niet aan zet om de klachten in behandeling te nemen. Als de klachten van het gezin na de bemiddelingsgesprekken nog onvoldoende zijn afgehandeld moeten ze die eerst voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdbescherming. De Kinderombudsman vindt het zorgelijk dat het starten van de hulp zo lang op zich laat wachten en hoopt dat dit met de terugkeer van de gezinsmanager snel op gang komt.

12. 2019-0008511

Een in Amsterdam woonachtige moeder klaagt over Leerplicht Zaanstad omdat zij haar niet informeren over de schoolgang van haar zoon. Hij is uit huis geplaatst en woont nu bij zijn vader, haar ex. Na de uithuisplaatsing is de jongen tegen haar zin van school gewisseld en is daardoor bovendien 10 weken niet naar school gegaan. Het blijkt dat Leerplicht met Jeugdbescherming heeft afgesproken dat Jeugdbescherming de communicatie met beide ouders zou verzorgen. Dat is niet goed gegaan. De klacht loopt nog bij de gemeente Zaanstad, daar heeft de Kinderombudsman dus nog geen rol. Na enige tijd wordt de Kinderombudsman geïnformeerd dat haar klachten naar tevredenheid door de gemeente Zaanstad zijn afgerond. De Kinderombudsman verwijst de moeder naar Jeugdbescherming om daar haar klachten (onder andere discriminatie, niet nakomen van afspraken, onvoldoende informatievoorziening aan haar als moeder met gezag) te bespreken. De vrouw heeft ondersteuning van het AKJ en gaat de klacht waarschijnlijk bij de klachtencommissie indienen.

13. 2019-0008787

Een vrouw belt de Kinderombudsman. Ze vertelt dat ze al 2,5 jaar haar dochter niet meer heeft gezien. Haar dochter is uit huis geplaatst, maar moeder zegt dat zij wel gewoon de moeder is en daarom wil weten hoe het met haar dochter is. De Kinderombudsman vraagt of de vrouw al geprobeerd heeft om met de betrokken gecertificeerde instelling in gesprek te gaan over hoe het met haar dochter is en wat haar mogelijkheden zouden zijn in contact, als deze er zijn. De moeder zegt dat ze vaak heeft geprobeerd om contact te krijgen met de gezinsmanager, maar dat ze niet wordt terug gebeld. Ook een klacht die zij daarover zou hebben getracht in te dienen zou niet zijn opgepakt. De Kinderombudsman legt uit dat ook zij niet kan bepalen dat zij haar dochter mag zien of spreken. Ze vindt wel dat de moeder behoorlijk antwoord dient te krijgen op haar vragen en recht heeft op duidelijkheid omtrent wat haar rechten zijn wat betreft haar dochter. Na een informatieverzoek laat de gecertificeerde instelling weten dat er momenteel in het belang van de dochter geen contact en omgang is. Ze vinden het wel begrijpelijk dat moeder vragen heeft. Ze kan daarover wel terecht bij de gezinsmanager. Die laat weten nooit een gemiste oproep te hebben gehad van moeder. De gezinsmanager geeft aan zelf in het verleden contact te hebben gezocht met moeder, maar daar zou juist geen reactie op zijn gekomen. De Kinderombudsman laat aan moeder weten hoe en met wie zij contact kan zoeken. Als dit niet lukt dan mag moeder de Kinderombudsman weer bellen.

14. 2019-0008837

Een moeder belt de Kinderombudsman met de vraag of zij kan helpen met haar probleem met Jeugdbescherming. Jeugdbescherming is sinds 2010 in haar gezin betrokken, toen voor haar dochter. In 2015 heeft zij nog een zoon gekregen. In 2017 is haar dochter uithuisgeplaatst. Jeugdbescherming wil nu ook crisiszorg inzetten voor haar zoon. Ze is het hier niet mee eens. Er is sprake van een OTS. Ze wil dit aanvechten met hulp van haar advocaat. Die heeft haar uitgelegd dat hij niet meer tegen wat de rechter bepaald heeft in beroep kan gaan. De Kinderombudsman legt de vrouw uit dat ook zij de beslissing van de rechter niet kan veranderen. Wel vindt de Kinderombudsman het belangrijk dat er goed wordt gepraat en samengewerkt in het belang van haar kinderen. De vrouw vertelt dat ze een klachtgesprek heeft met de teamleider en gezinsmanager. Ze wil daar eigenlijk wel wat ondersteuning bij. Ze is nog niet bekend met het AKJ en na aanraden van de Kinderombudsman zal ze contact met die organisatie opnemen. De Kinderombudsman spreekt met de vrouw af dat als zij er na het gesprek niet uitkomt, dat zij dan altijd weer contact op kan nemen.

15. 2019-0008854

Een kind is al lange tijd uit huis geplaatst en de omgang tussen moeder en kind is sinds enige tijd stopgezet. De moeder klaagt bij de Kinderombudsman. Ze wil dat de omgang hersteld wordt en in een andere vorm dan voorheen. Ook wil ze een andere gezinsmanager. De Kinderombudsman kan de klacht van de moeder niet in behandeling nemen. Het stoppen van de omgang is gebaseerd op een uitspraak van de kinderrechter. Rechterlijke uitspraken liggen buiten de bevoegdheid van de Kinderombudsman. De klacht over de gezinsmanager is nog niet behandeld door Jeugdbescherming. Dit is de eerste stap bij een klacht. De Kinderombudsman raadt de vrouw aan om een klacht-/bemiddelingsgesprek bij Jeugdbescherming aan te vragen. In dit gesprek kan ze haar klachten benoemen, waarna er afspraken gemaakt kunnen worden over hoe het contact te verbeteren is. Indien de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is kan de vrouw haar klacht (opnieuw) voorleggen aan de Kinderombudsman.

16. 2019-0008897

Een jongen van 15 jaar en zijn ouders klagen bij de Kinderombudsman dat de verslaglegging van Jeugdbescherming fouten bevat. Jeugdbescherming is nu nog betrokken in het vrijwillig kader, maar zij gaan mogelijk een verzoek tot een ondertoezichtstelling doen. De rapportages geven een minder positief beeld dan wat nu volgens het gezin in realiteit het geval is. Ook heeft de gezinsmanager nog nooit met de jongen gesproken. De vader heeft een klachtmail gestuurd naar de teamleider. De klacht ligt nu bij Jeugdbescherming in de eerste lijn. De Kinderombudsman informeert de jongen over zijn recht om gehoord te worden en legt hem uit hoe hij daarom kan verzoeken bij jeugdbescherming. Indien hij daar behoefte aan

heeft kan hij ondersteuning vangen van een vertrouwenspersoon van het AKJ.

17. 2019-0008205

Een tiener uit een streng religieus gezin woont op vrijwillige basis bij een pleeggezin. Veilig Thuis en een Ouder- en Kindadviseur zijn betrokken en stichting Timon wordt als pleegzorgorganisatie ingeschakeld. De tiener vindt dat de Ouder- en Kindadviseur en de onderzoeker van Veilig Thuis teveel naar ouders luisteren en te weinig naar hem. Hij weet ook nog niet zeker of hij bij het huidige pleeggezin wil blijven. Hij heeft wel veel steun aan een volwassene uit zijn netwerk die met hem mee gaat naar gesprekken. Ze vragen de Kinderombudsman om advies. Samen spreken ze af dat hij het gesprek bij Timon aan gaat en dan besluit of hij voldoende vertrouwen heeft om met hun samen te werken. Op een later moment kan hij besluiten of hij formeel wil klagen over Veilig Thuis en de OKA.

18. 2019-0008216

Pleegouders vinden dat Spirit de bijles van hun pleegkind moet vergoeden. Ook klagen zij dat er geen vaste pleegzorgwerker van Spirit beschikbaar is. Omdat de pleegouders nog niet formeel hebben geklaagd bij Spirit verwijst de Kinderombudsman hen naar de klachtenprocedure.

19. 2019-0008217

Ouders klagen bij de Kinderombudsman dat de William Schrikker Stichting (WSS) niet voldoet aan een uitspraak van de rechter. Er moest een onderzoek naar de mogelijkheid van thuisplaatsing van hun uithuisgeplaatste kind komen. Dit onderzoek is niet afgerond omdat de onderzoekers onvoldoende medewerking ervaren, onder andere van pleegouders. Nu zijn de biologische ouders bang dat de WSS om beëindiging van hun gezag gaat vragen. Er staat op korte termijn een zitting bij de rechter gepland. De Kinderombudsman doet een informatieverzoek bij de WSS. Daaruit blijkt inderdaad dat het onderzoek niet afgerond is vanwege gebrek aan medewerking van alle partijen. De WSS gaat echter geen beëindiging van gezag vragen, maar om mediation om ouders en pleegouders beter met elkaar te laten communiceren om vanuit daar te kunnen komen naar duidelijkheid over het perspectief voor het kind. De Kinderombudsman vindt dat de WSS zich hiermee houdt aan de uitspraak van de rechter dat er een perspectiefonderzoek moet komen. Dat dit in eerste instantie niet is gelukt vindt zij niet aan de WSS te verwijten. Met mediation wordt er een nieuwe poging gedaan. Ze hoopt dat dit op korte termijn leidt tot duidelijkheid voor het kind en (pleeg)ouders.

20. 2019-0008304

Een vrouw maakte een vechtscheiding door en heeft een klacht over Samen DOEN. Rapportages kloppen niet en ook was de betrokken professional in haar ogen niet neutraal, waardoor er een onjuist beeld is gecreëerd van alle leden van het gezin. Omdat de hulpverlening onvoldoende op gang is gekomen is het gezin 'opgeschaald' naar Jeugdbescherming. De vrouw wil dat de rapportage van Samen DOEN nog herzien wordt, zodat eventuele volgende betrokkenen een eerlijk beeld van het gezin krijgen.

21. 2019-0008569

Een jongen van 19 jaar zit in een moeilijke thuissituatie. Hij wordt niet goed behandeld en wil eigenlijk het huis uit, maar durft dat niet. Een betrokken volwassene en hij vragen de Kinderombudsman om advies. Wat zijn zijn rechten en waar kan hij terecht voor hulp bij zijn situatie? De Kinderombudsman adviseert de jongen om langs te gaan bij een Ouder- en Kindteam bij hem in de buurt. Dat is vrij toegankelijk en laagdrempelig. Hij kan hier, zonder betrokkenheid van zijn ouders, zijn verhaal doen om vervolgens samen te kijken wat de meest passende ondersteuning zou zijn. De jongen is blij met deze mogelijkheid en zegt deze stap te zullen zetten. De betrokken volwassene zal met hem mee gaan.

22. 2019-0008794

Een man vraagt de Kinderombudsman om advies. Hij klaagt over De Jeugd en Gezinsbeschermers (DGJB), een organisatie die betrokken is bij zijn gezin. Hij is gescheiden van de moeder van zijn kinderen en hij heeft

het gevoel dat de gezinsvoogd niet neutraal is. De verslagen bevatten fouten en hij zegt geen eerlijke kans te krijgen om zich als vader te bewijzen. Ook in het voortraject hebben organisaties in zijn ogen steken laten vallen. Hij wil graag dat professionals open en eerlijk zijn en hem gelijkwaardig aan zijn ex-vrouw te behandelen. Hij heeft zijn klachten nog niet bij DJGB kenbaar gemaakt. De Kinderombudsman raadt hem aan om dit te doen. Op die manier kan gewerkt worden aan verbetering van de relatie en herstel van eventuele onjuistheden. Indien hij dat nodig heeft kan hij hiervoor de ondersteuning van vertrouwenspersonen van het AKJ vragen.

23. 2019-0008827

Een intern begeleider van school meldt zich bij de Kinderombudsman met een klacht over Nidos en zorgen over een kind. De kern van de klacht is dat de voogd van Nidos slecht te bereiken is, dat er onvoldoende regie is en er te lang onduidelijkheid is over vervolgetraject van het kind voor wat betreft wonen en school. Ook worden de verzekering en pleegzorgvergoeding onvoldoende voortvarend geregeld. De Kinderombudsman neemt contact op met Nidos. Nidos erkent dat er miscommunicatie en te veel onduidelijkheid is geweest. Het verplaatsen van het kind tussen diverse regio's is daar mede debet aan. Ondertussen is het kind verhuisd naar een plek waar hij kan blijven totdat hij weer terug naar huis kan. Ook school is geregeld. Nidos gaat graag in gesprek met de intern begeleider van school en de Amsterdamse pleegmoeder om met hen hun klachten te bespreken. Indien daar behoefte aan is kan er ook een formele klacht ingediend worden. De keuze hiervoor ligt bij de intern begeleider en de pleegmoeder. Voor de Kinderombudsman is er op dit moment geen verdere rol.

24. 2019-0008262

Een zorgcentrum klaagt bij de Kinderombudsman dat hulp aan gezinnen die door een rechter verwezen worden vertraagd of niet wordt opgestart. Reden is dat in Amsterdam gezinnen eerst langs het Ouder- en Kindteam (OKT) moeten, voordat ze kunnen starten bij het zorgcentrum. Argument van de gemeente is dat het gezin in beeld moet zijn van het OKT voor het geval de hulpverlening bij het zorgcentrum niet slaagt. Deze gezinnen zijn echter meestal al bij het OKT geweest en dat heeft onvoldoende gewerkt, vandaar dat het gezin bij een rechter komt. Bovendien geeft de omweg via het OKT minder welwillende ouders nieuwe mogelijkheden om het hulpverleningsproces te saboteren, waardoor ondanks verwijzing door de rechter de hulpverlening soms toch niet start. Het zorgcentrum heeft geklaagd bij de gemeente en wil de Kinderombudsman hiervan op de hoogte stellen. Enkele maanden later wordt de Kinderombudsman geïnformeerd dat er bij wijze van proef tot een nieuwe werkwijze is besloten. Hiermee kunnen rechters toch direct doorverwijzen naar dit zorgcentrum en soortgelijke organisaties. Deze proef zal twee jaar lopen. Verdere bemoeienis van de Kinderombudsman is dus niet nodig.

25. 2019-0008857

Een tiener is net 18 jaar geworden en woont, na een aantal omzwervingen, in een begeleid wonen project in Amsterdam. Deze organisatie is niet ingekocht door de gemeente Amsterdam. Daarom maken zijn ouders zich zorgen over de financiering van zijn huidige woonvorm en het traject naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. De financiering is nog enkele maanden gewaarborgd, maar daarna is het nog onzeker. De gemeente stelt dat hij een PGB kan aanvragen, maar zijn ouders vrezen dat dit bedrag dermate laag is dat de eigen kosten te hoog worden. Ze vragen de Kinderombudsman om advies. Ouders hebben nog niet met de gemeente gesproken, dat doet de organisatie waar de jongen woont. De Kinderombudsman adviseert de ouders om contact op te nemen met het Sociaal Loket om zich goed voor te laten lichten. Wat zijn de mogelijkheden en wat moeten ze doen om niet voor verrassingen te komen staan?

26. 2019-0008439

Een meisje wordt binnenkort 18 jaar. Omdat haar ouders geen aangifte van haar geboorte hebben gedaan is ze ongedocumenteerd. Tot haar 18^e jaar heeft dit haar slechts deels belemmerd. Ze is altijd naar school geweest, ontving medische zorg en woonde de laatste jaren in een gezinshuis van Spirit. Ze staat onder toezicht van De William Schrikker Stichting. Als ze zometeen 18 jaar wordt heeft ze echter een enorm

januari – juni 2019

probleem: ze kan zich niet verzekeren, ze kan geen huis huren, niet verder studeren, niet werken. De hulpverleners vragen de Kinderombudsman om advies en ondersteuning. De Kinderombudsman vraagt de IND om advies, waarna er een plan van aanpak volgt. Er zullen echter wel maanden nodig zijn om tot het punt te komen dat het meisje gedocumenteerd is en ze een verblijfsvergunning kan aanvragen.

27 2019-0008483

Een man wil vooral zijn verhaal delen. Na een gesprek over de (on)mogelijkheden bij de ombudsman wordt afgesproken dat er nu geen onderzoek naar de klachten ingesteld wordt. De man neemt contact op indien hij alsnog een klacht wil indienen of andere vragen heeft.

28 2019-0007783

Een man klaagt dat kinderen verkeerd worden behandeld door een gezinsvoogd. Hij levert hierover geen informatie meer, waarna de Kinderombudsman het dossier sluit.

29 2019-0007794

Een adviesvraag van een Amsterdammer, in verband met onvrede over Jeugdzorginstellingen uit zijn (traumatische) jeugd, dertig jaar geleden.

Onderwijs en Leerplicht

1. 2019-0007857

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman voor haar zoon. De vele wisselingen van leerkrachten heeft weerslag op haar zoon met als gevolg dat hij nog maar een paar uur per dag in de klas mag zijn. Er volgen onderzoeken met observatie op een andere school. Moeder wil dat er opgebouwd wordt, zodat haar zoon langer naar school gaat. Moeder twijfelt of ze de onderzoeken moet afmaken en wil niet dat haar zoon naar het SO gaat. De Kinderombudsman zoekt daarna nog contact met de moeder, maar krijgt geen gehoor en sluit de klacht af.

2. 2019-0007968

Een gezin klaagt dat er door school, het samenwerkingsverband en Leerplicht onvoldoende wordt meegedacht over passend onderwijs voor een tiener. De alternatieven die school aandraagt vinden zij niet passend. Het gezin is van mening dat particulier onderwijs beter past dan speciaal onderwijs. En ze vinden dat ze daarvoor financiering zouden moeten ontvangen. Echter betaalt een school, het samenwerkingsverband of de afdeling Onderwijs nooit mee aan particulier onderwijs. Uiteindelijk wordt besloten dat de tiener toch naar de school gaat die aangeraden werd. Voor de Kinderombudsman is het belangrijk dat alle relevante professionals betrokken worden in een advies voor passend onderwijs. Als er een zorgvraag ligt bijvoorbeeld ook die van een medisch specialist en psycholoog. Ook ziet zij dat voor jongeren waarbij een combinatie van een onderwijs- en zorgvraag speelt maatwerk soms nog moeilijk te leveren is. Voormalig Kinderombudsman Marc Dullaert, schreef hier ook over in zijn rapport 'De kracht om door te zetten'.

3. 2019-0007897

Een tiener is een 'absoluut verzuimer': hij gaat sinds enkele maanden niet naar school en staat ook niet op een school ingeschreven. De zoektocht naar een nieuwe school stagneert omdat ouders en kind het volledige leerlingdossier niet willen delen omdat er dingen in het dossier staan die onjuist of in strijd met de recente privacywetgeving zijn. Een procedure om een wijziging in het dossier aan te brengen kost maanden. Het doel is om de tiener zo snel mogelijk op een passende school te krijgen. Ouders zijn ontevreden over het handelen van het Samenwerkingsverband en vinden dat Leerplicht niet in het belang van hun zoon handelt, maar voortdurend het Samenwerkingsverband steunt. Uiteindelijk vindt het gezin een school buiten de regio en stopt de betrokkenheid van de gemeente bij de tiener.

4. 2019-0008707

Een tiener woont sinds een aantal maanden in Amsterdam. Daarvoor woonde hij jaren in de andere kant van het land. Zijn moeder heeft hem direct ingeschreven en gemeld bij Leerplicht. Sindsdien zoekt het samenwerkingsverband vo (SWV) naar een passende school voor hem. Hij heeft al heel wat scholen gezien en past niet zomaar op elke school. Ondanks de inspanningen van het SWV is er nog geen passende school en het gezin gaat zich zorgen maken. Zeker met de naderende zomervakantie. Leerplicht houdt zich tot nog toe afzijdig, maar zal moeder binnenkort toch moeten oproepen in verband met het verzuim. Dit wil de vrouw ook wel graag, in de hoop dat dit een en ander in gang kan zetten. Er is nog één school die het Samenwerkingsverband heeft gevonden en waar moeder en kind nog een bezoek aan gaan brengen. De Kinderombudsman spreekt met de moeder af dat zij het gesprek met die school afwacht. Uiteindelijk wordt er voor aanvang van het nieuwe schooljaar een school gevonden, waarvan iedereen verwacht dat die goed past bij de tiener. Leerplicht spreekt met het gezin af de komende tijd de vinger aan de pols te houden. De Kinderombudsman sluit het dossier.

5. 2019-0008826

Een professional bespreekt een complexe zaak van een thuiszitter met de Kinderombudsman. Ondanks het feit dat ouders veroordeeld zijn vanwege het schoolverzuim van hun kind, is het niet gelukt het kind weer op school te krijgen. De vraag is of een bemiddelingspoging van de Kinderombudsman weer beweging in de zaak kan brengen. Sinds kort is Jeugdbescherming ook betrokken bij het gezin. De Kinderombudsman ziet op dit moment geen rol voor zichzelf. Mochten ouders of Leerplicht zich op enig moment tot de Kinderombudsman wenden zal zij met hen bekijken of de Kinderombudsman een rol kan spelen.

6. 2019-0008292

Een schoolbestuur klaagt bij de Kinderombudsman over de afhandeling van een klacht door Handhaving Leerplicht van de gemeente Amsterdam. De klacht had betrekking op de handelwijze van een Leerplichtambtenaar (LPA) met betrekking tot een specifieke verzuimsituatie. Kern van de klacht was dat deze LPA onvoldoende actie heeft ondernomen ondanks langdurig verzuim, dat het dossier niet op orde was en dat er niet (zichtbaar) volgens de Methodische Aanpak Schoolverzuim (MAS) is gewerkt. Handhaving Leerplicht heeft de klacht deels gegrond en deels niet ontvankelijk verklaard. De Kinderombudsman acht de klachten van het schoolbestuur gegrond. De LPA heeft in deze verzuimzaak onvoldoende als professionele partner van het schoolbestuur gehandeld. Van de LPA was te verwachten geweest dat hij sneller en duidelijker een schakelrol zou spelen in dit dossier. In de afhandeling van de klacht heeft Handhaving Leerplicht onvoldoende acht geslagen op de kern van de klacht. Handhaving Leerplicht neemt het advies van de Kinderombudsman om veel aandacht te houden voor het leren rondom de aanpak van (dreigende) thuiszitters, zowel in grote lijnen als op casusniveau, ter harte.

7. 2019-0008295

Een kind van 6 jaar is tegen de zin van zijn ouders van school verwijderd. Moeder stelt dat school dit besluit baseert op leugens, dat school zich niet aan afspraken houdt en dat de leerkracht pedagogisch ongehoord gedrag vertoont. De Kinderombudsman vindt het zorgelijk dat een kind van school verwijderd wordt zonder dat er blijkbaar een nieuwe school is gevonden. In het contact met de moeder blijkt er ondertussen wel een nieuwe school gevonden waar het kind direct terecht kan. Ook is Leerplicht betrokken. De ouders willen nog wel een klacht indienen over het handelen van de school. De Kinderombudsman verwijst hen daarvoor naar de klachtenprocedure: als ze er met het schoolbestuur niet uitkomen kunnen ze een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. De Kinderombudsman is niet bevoegd om klachten over school te behandelen.

8. 2019-0008831

Ouders klagen bij de Kinderombudsman over een conflict dat zij hebben met de middelbare school van hun kind. De tiener zit daar nu een jaar en school is van mening dat een overstap naar een andere school beter is. School kan niet de begeleiding bieden die nodig is bij zijn gedragsproblemen. Hij zal over moeten stappen

januari – juni 2019

naar het speciaal onderwijs. Dit is in meerdere opzichten een probleem: zijn hulpverleners en ouders vinden het niet goed voor hem als hij opnieuw over moet stappen. Daarbij biedt de school die eventueel wel bij hem zou passen geen laatste jaar op zijn niveau aan. Ouders vinden dat school de zorgplicht niet nakomt en niet in het belang van hun kind handelt. De Kinderombudsman is niet bevoegd om een oordeel te geven over passend onderwijs. Hiervoor kunnen ouders en kinderen naar de Landelijke Geschillencommissie Onderwijs. Wel informeert zij of Leerplicht op de hoogte is van het conflict en het (dreigende) thuiszitten. Dat is het geval. De Kinderombudsman informeert het gezin over hun mogelijkheden en sluit het dossier.

9. 2019-0008362

Een kind van 4 jaar gaat sinds twee weken niet meer naar school sinds daar een incident in de klas plaatsvond. Ouders gaan in gesprek met de schoolleiding, maar ze komen er onderling niet uit. De ouders willen dat het kind naar een andere klas gaat, de school heeft hier bezwaar tegen. De ouders hebben nu een klacht over het handelen van de leerkracht, en over de klachtafhandeling door de directie. De ouders leggen hun klacht voor aan de Kinderombudsman. Zij is echter niet bevoegd om klachten over school te behandelen. Daarbij zijn ouders in gesprek met het samenwerkingsverband en Leerplicht en is er een intermediair vanuit het schoolbestuur ingeschakeld. Er staat een klachtgesprek gepland met het schoolbestuur en ouders. Indien ouders daarna nog niet tevreden zijn kunnen zij hun klachten voorleggen aan de landelijke klachtencommissie.

10. 019-0008849

Een kind van 4 gaat binnenkort naar school. Ouders klagen bij de Kinderombudsman omdat ze geen naschoolse opvang vinden. De school heeft samenwerking met een aanbieder van naschoolse opvang, maar daar is een wachtlijst van een jaar. Een samenwerking met een andere aanbieder is recent opgezegd vanwege te weinig aanmeldingen en logistieke problemen. School erkent dat dit problematisch is, maar toont geen initiatief om ouders te helpen of naar een oplossing te zoeken om het aanbod te vergroten. Ouders vragen de Kinderombudsman naar hun rechten en naar de verplichtingen van de school. De Kinderombudsman verwijst hen met deze vraag door naar het Ouder- en Kindteam in hun buurt. Ook kan het OCO hen mogelijk adviseren. Een andere optie is dat ouders het schoolbestuur waar de school bij is aangesloten vragen om hun visie (en eventueel oplossing) op de situatie.

11. 2019-0008414

In april 2019 deden de Amsterdamse achtstegroepers weer mee aan de loting en matching. Na de eerste ronde was 83% ingeloot op de eerste keuze. Twee procent is niet binnen de voorkeurs top-5 ingeloot. Er zijn zeven klachten over de uitvoering en gevolgen van het systeem van loting en matching bij de Kinderombudsman binnengekomen. De klachten gaan vooral over de hoeveelheid 'voorkeursscholen': geen kind vindt twaalf scholen die allemaal even goed passend zijn. Zeker niet als de voorkeur een specifiek onderwijs aanbod betreft. Ook de hardheidsclausule is een pijnpunt. Ten eerste is er onbekendheid met de hardheidsclausule bij ouders/kinderen en hulpverleners van gezinnen. De vraag is hoe je kan bereiken dat dat beter wordt. basisscholen kunnen daarbij een rol spelen, maar het moet ook beter aangegeven worden in het voorlichtingsmateriaal. Bij voorkeur als een soort fase nul, voordat de loting en matching start. De ouders die bij de ombudsman klagen, klagen ook allemaal bij het OSVO. De Kinderombudsman zou graag zien dat de klachtenregeling wordt geëvalueerd.

12. 2019-0008437

Een vrouw klaagt over de voorrangsregeling voor woningen voor leerkrachten in Amsterdam. Ze is vanuit een ander deel van Nederland naar Amsterdam verhuisd omdat ze hier een baan in het onderwijs kon vinden. Ze vindt tijdelijke huisvesting, in de hoop dat ze via de voorrangsregeling snel een woning vindt voor haar en haar kinderen. Dat lukt echter niet. Een deel van de woningen die via de voorrangsregeling beschikbaar zijn, zijn specifiek voor jonge leerkrachten. Zij komt wel in aanmerking voor sociale - en voor middeldure huurwoningen. Hier is op dat moment echter geen aanbod. De termijn waarop woonruimte die met voorrang beschikbaar is voor leraren ook daadwerkelijk beschikbaar komen is afhankelijk van de type

woning, de oplevering van nieuwbouw en de mutaties van bewoners in bestaande bouw. De vrouw wordt wel geïnformeerd over toekomstige projecten in de sociale- en middeldure sector waarvoor ze zich kan aanmelden. Dit doet ze, maar tot op heden heeft ze hier geen woning mee gevonden. De Kinderombudsman kan niets voor de vrouw betekenen.

13. 2019-0007983

Een vrouw vraagt hulp van de Kinderombudsman. Haar zoon gaat volgend jaar naar de basisschool en daarvoor dient zij begin maart een lijst met voorkeurscholen aan te leveren. De gemeente hanteert samen met het BBO een postcodebeleid. Dit is een voorrangbeleid dat moet waarborgen dat kinderen, indien dit gewenst is, voorrang genieten op de 8 scholen die het dichtstbij huis liggen. Dit is geen toelatingsbeleid, het staat ouders vrij om hun kind op iedere andere school aan te melden in Amsterdam. Ze genieten echter alleen voorrang bij de 8 scholen die het dichtste bij huis zijn. De moeder wil haar zoon op een specifiek type onderwijs hebben. Deze school is echter nummer 9 op de lijst. Terwijl deze school in hetzelfde gebouw zit als de nummer 8 op de lijst van haar zoon. Daarnaast zal een andere school op de voorranglijst volgend jaar gaan verhuizen naar een ander postcode gebied. De moeder heeft hierover contact gezocht met de BBO, maar ze zegt hieruit niet wijzer te worden. De Kinderombudsman heeft niet eerder klachten gehad over dit postcodebeleid, en ook is zij over beleid niet bevoegd. De omstandigheden zoals de vrouw deze noemt roept bij de Kinderombudsman wel de vraag op in hoeverre er binnen het beleid ruimte is voor maatwerk. De gemeente legt uit dat het vaker voorkomt dat scholen in één zelfde gebouw zitten, dit wordt dan uitgerekend aan de hand van coördinaten. Het is mogelijk om over de procedure bezwaar te maken bij de school van voorkeur. Echter, de BBO legt uit dat het toekennen van een plekje aan de een ook betekent dat je een voorkeursplek wegneemt van een ander. Bezwaar wordt daarom alleen in uitzonderlijke gevallen toegekend. De BBO vertelt dat ze ook slechts vijf van die verzoeken per jaar krijgen. Aangezien de Kinderombudsman zelf niet eerder klachten heeft gehad ten aanzien van de rechten van kinderen in dit vastgestelde beleid, ziet zij geen reden om zich nu in dit proces te mengen. Zij adviseert de vrouw nu wel even de procedure te volgen zoals deze is vastgesteld.

Huisvesting

1. 2019-0007729

Een moeder woont met haar twee kinderen in een kamer bij vrienden in Nieuw-West. Ze zoekt een andere woning, maar dat lukt tot op heden niet. Bij het sociaal loket is haar mondeling te kennen gegeven dat haar situatie niet urgent genoeg is voor een urgentie. Ze heeft geen formele aanvraag kunnen doen. Het Ouderen kindteam en Sezo kunnen volgens de vrouw niets voor haar betekenen. De vrouw wil wel binnen de regio Amsterdam blijven wonen omdat ze de Nederlandse taal niet goed spreekt en hier kennissen heeft. Er is mevrouw geadviseerd om een officiële aanvraag in te dienen voor een urgentieverklaring zodat ze ook in bezwaar kan. Dit gaat de vrouw doen. Ook is er met haar een afspraak gemaakt om samen te kijken naar huisvesting elders in het land. Op de afspraak is de vrouw niet komen opdagen en lukt het niet meer om in contact met haar te komen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

2. 2019-0007843

Een Ouder- en Kindadviseur vraagt of de Kinderombudsman kan meedenken over een gezin dat eind van de week dakloos raakt. Het gezin heeft zich drie jaar geleden in Nederland gevestigd ivm de slechte economische situatie van hun thuisland. Vader heeft hier een baan en het gezin woont in bij een kennis. Deze is hier onlangs mee in de problemen gekomen. Hij huurt het zelf en onderverhuren mag niet. Ook is het te druk voor hem, met twee kleine kinderen in huis. Hij wil nu dat het gezin vertrekt. Het gezin heeft zich gemeld bij Vangnet, welke ze in eerste instantie doorverwees naar Doras voor een netwerkonderzoek (is er plek in eigen netwerk?). Die plek is er niet. Het gezin kan zich dan bij de GGD melden op het moment dat ze daadwerkelijk op straat staan. De Kinderombudsman kan op dit moment niets betekenen en adviseert het gezin om zich inderdaad te melden op dat moment. Dat doen ze en er wordt voor in elk geval drie maanden opvang geregeld. In die tijd kan gezocht worden naar duurzame huisvesting.

3. 2019-0008059

Een man bericht de ombudsman. Hij schrijft dat hij sinds twee weken geen vaste verblijfplaats heeft voor zijn vrouw en kinderen. Hij heeft diverse instanties om hulp gevraagd, maar dat zou tot op heden geen resultaat hebben opgeleverd. Volgens de man heeft GGD vangnet, ondanks de bemiddeling door een maatschappelijk werker, tot twee keer toe de man weggestuurd. Vooral de manier waarop kan de man niet begrijpen en accepteren. GGD zou het gezin hebben gewezen op het eigen netwerk. De man schrijft dat hij ook werd gewezen op het huren van een vakantiehuis of verblijf in een hostel. Het gevolg van het gebruik maken van een hostel, was volgens hem wel dat de ouders niet samen met de kinderen konden verblijven. Hij doet een beroep op de ombudsman in de hoop dat hij verhaal kan halen over de omgang met zijn gezin door de GGD. Volgens de man is de aanmelding inmiddels bij GGD gelukt. De ombudsman legt uit dat de man eerst een klacht moet indienen bij de GGD. Op dit moment is de ombudsman niet bevoegd.

4. 2019-0008129

Een maatschappelijk werkster vraagt de Kinderombudsman om mee te denken over dreigende dakloosheid van een gezin. Een Afrikaanse moeder met drie kinderen is sinds een jaar in Nederland. De twee oudste kinderen hebben de Nederlandse nationaliteit, vanwege een Nederlandse vader. Het contact met deze vader is verbroken. De moeder heeft een Nederlandse verblijfstatus. Bij aankomst in Nederland zijn ze in Almere gaan wonen, via kamerhuur bij een particulier. Omdat ze daar niet lang kon blijven trok ze in bij kennissen in Amsterdam. Daar moeten ze binnenkort ook weg omdat het te druk is. Met de dreigende dakloosheid heeft de vrouw contact gezocht met de GGD Flevoland. De vrouw heeft haar inschrijfadres nog bij de particulier in Almere, daarom gaat ze er van uit dat Almere haar en de kinderen zal opvangen bij dakloosheid. GGD Flevoland stelt echter dat ze in Amsterdam moet worden opgevangen omdat daar meer binding is (schoolgang kinderen, werk en de plek waar ze daadwerkelijk verblijft). Meldpunt Dakloze gezinnen Amsterdam stelt dat ze noodopvang willen verstrekken indien mevrouw meewerkt aan terugkeer naar Ghana of elders in Nederland. Uitstroom in Amsterdam is niet mogelijk. Mevrouw wil niet terug wil naar Ghana, vanwege de toekomst van de (Nederlandse) kinderen. Ze wil wel buiten de regio wonen. Ze staat al ingeschreven in Woningnet en in Woonmatch. De Kinderombudsman brengt de maatschappelijk werkster in contact met de afdeling Wonen, om te overleggen op welke manier mevrouw het best kan worden begeleidt naar een woning buiten de regio.

5. 2019-0008240

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

6. 2019-0008516

Een moeder van een 5-jarige dochter neemt contact op met de Kinderombudsman. Haar dochter heeft een chronische beperking waardoor ze 24 uur per dag zorg nodig heeft. Het gezin beschikt sinds een jaar over

een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning. De huidige woning is op twee hoog zonder lift waardoor de dochter iedere dag met de nodige hulpmiddelen naar beneden getild moet worden. Daarbij is de woning ook onvoldoende passend voor de dochter doordat de hulpmiddelen onvoldoende gebruikt kunnen worden, met als gevolg dat de dochter beperkt wordt in haar ontwikkeling. Doordat het ook met een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning nog jaren kan duren voordat het gezin in aanmerking komt voor een passende woning, heeft het gezin een aanvraag gedaan voor een woningaanpassing. Van de gemeente Amsterdam krijgen zij een afwijzend besluit, omdat de indicatie de voorliggende voorziening is. Daarbij stelt de gemeente ook dat de aanpassingen in de woning niet verricht kunnen worden. Een van de redenen die de gemeente aanhaalt is dat de gangen niet verbreed kunnen worden. Het gezin gaat in bezwaar tegen het besluit van de gemeente. De Kinderombudsman is op de hoogte van de problematiek rondom de rolstoelwoningen en is ook van mening dat de gemeente naar tussenoplossingen moeten kijken zoals het verrichten van woningaanpassingen. Doordat het gezin al in bezwaar is gegaan en deze procedure al loopt is er geen rol weggelegd voor de Kinderombudsman, behalve dan dit signaal meenemen in de gesprekken met de gemeente. Enige tijd later wordt er van de moeder vernomen dat de huidige woningbouwcorporatie bereid is om een passende woning aan te bieden als tussenoplossing. Er wordt gevraagd of het gezin de Kinderombudsman op de hoogte wil houden. Hiermee sluit de Kinderombudsman het dossier.

7. 2019-0008630

Een vrouw klaagt over de GGD, de afdeling Wonen en politie. Ze stelt al jaren gestalkt te worden en daarom haar huis opgezegd te hebben. Sindsdien is zij, met haar twee bijna volwassen kinderen, dakloos. Wel biedt de gemeente hen tijdelijke noodopvang. Ze stelt dat de organisaties onwaarheden in hun dossiers zetten en haar niet serieus nemen. Ze vindt dat de gemeente haar moet helpen een woning te vinden. Er bestaat een conflict over wat passende zorg voor het gezin is, dit gaat buiten de bevoegdheid van de Kinderombudsman. De vrouw heeft haar woning opgezegd zonder voor vervangende woonruimte te zorgen. Dit is de organisaties niet aan te rekenen. Met de noodopvang zorgt de gemeente dat de kinderen niet op straat slapen. Over fouten in dossiers moet de vrouw eerst bij de desbetreffende organisaties klagen. Al met al kan de Kinderombudsman op dit moment niets betekenen voor het gezin.

8. 2019-0008665

Een moeder en haar kind wonen op een kamer. Deze kamer is te klein voor hen beiden en ook is de rest van de woonsituatie eigenlijk onhoudbaar. Ze krijgen naar eigen zeggen onvoldoende hulp van woningbouw en gemeente om te verhuizen naar een beter passende woning. De vrouw vertelt dat ze geen urgentie kon aanvragen. Op eigen kracht is het haar ook nog niet gelukt om iets anders te vinden. De (kinder)ombudsman heeft geen bevoegdheid over de woningbouw. Wel zou de vrouw urgentie voor een sociale huurwoning moeten kunnen aanvragen. De Kinderombudsman neemt contact op met de dienst Wonen, die vindt ook dat de vrouw een aanvraag zou moeten kunnen doen. De intake voor de urgentieaanvraag wordt gemaakt en de Kinderombudsman sluit het dossier.

9. 2019-0008675

Een mevrouw komt op het spreekuur. Zij vertelt dat zij niet wordt toegelaten om een urgentie aan te vragen. De reden daarvoor is dat zij geen inkomen heeft: de vrouw woont wegens omstandigheden bij haar ex, volgens de Participatie Wet heb je geen recht op bijstand als je inwoont bij je ex waar je samen ook nog eens een kind mee hebt. Daarmee heb je een gezamenlijke huishouding, onweerlegbaar rechtsvermoeden. De gemeente die verantwoordelijk is voor Wonen geeft vervolgens aan dat de vrouw een woning heeft en geen inkomen en inkomen is belangrijk. Dus: geen aanvraag. Zij komt nu naar de ombudsman en vraagt om advies/hulp. De brief is opgesteld door maatschappelijk werker van SEZO die het ook niet meer weet. De Kinderombudsman legt de zaak voor aan Wonen.

10. 2019-0008768

Een vrouw woont met haar dochter al meer dan vijf jaar in een kleine wisselwoning in verband met de renovatie van haar huurwoning. Zij heeft een wisselwoningcontract met terugkeergarantie. Omdat haar

januari – juni 2019

oude woning na renovatie woning verkocht is, wacht zij nog steeds op een andere woning. Nu wil de woningbouwvereniging mevrouw uit deze woning zetten en geen andere woning aanbieden omdat ze sinds enige tijd een koopwoning op haar naam heeft staan. Ze woont daar niet en haar ex-partner is mede-eigenaar, dus verkopen kan niet zo maar. De vrouw vraagt de Kinderombudsman om hulp, ze vindt dat de gemeente haar zou moeten helpen in haar zoektocht naar een beter passende woning. Het betreft een overeenkomst tussen de vrouw en de woningcorporatie, de zaak ligt ook voor bij de rechter. De gemeente speelt hier geen rol in. Urgentie voor een sociale huurwoning aanvragen zal weinig zinvol zijn omdat mevrouw ruim 20 jaar inschrijftijd in Woningnet heeft. De Kinderombudsman kan niets voor de vrouw betekenen. De rechter zal uitspraak moeten doen over dit geschil.

Inkomen

1. 2019-0007753

Een vrouw mailt de Kinderombudsman omdat zij het vermoeden heeft van een uitgebreide samenzwering tegen haar en haar kinderen. Zij beschrijft veel zorgen, waarin de Kinderombudsman geen betekenis kan hebben. Zij adviseert haar voor haar inkomensproblemen in gesprek te blijven met de gemeente. Ze kan hierbij worden bijgestaan door een cliëntvertrouwenspersoon. De Kinderombudsman adviseert de vrouw hiervoor contact te zoeken met stichting MEE. Op een uitnodiging van de Kinderombudsman wordt niet door de vrouw gereageerd. De Kinderombudsman vraagt de gemeente Amsterdam om in gesprek te gaan met de vrouw en sluit het dossier.

2. 2019-0007864

Een vrouw bericht de ombudsman en legt het volgende voor: Zij wil voor diverse armoederegelingen voor haar kinderen in aanmerking komen, maar ze kan online geen aanvraag indienen. Zij legt uit dat er eerst wordt gekeken of je aan de voorwaarden voldoet. Dat was bij mevrouw niet het geval. Zij zou een te hoog inkomen hebben gehad en daarom geen aanvraag online kunnen indienen. De vrouw heeft vervolgens gebeld naar de gemeente. De gemeente bevestigde dat deze informatie klopt. Zij neemt daarna contact op met de Kinderombudsman. Zij legt uit dat er sprake is van een aanzienlijke inkomensdaling. Zij vindt het vreemd dat er voor de collectieve ziektekostenverzekering wel rekening wordt gehouden met de inkomensdaling en bij deze regelingen niet. De ombudsman doet navraag. De gemeente laat weten dat deze regelingen gebaseerd zijn op ander wet- en regelgeving en dat er bewust is gekozen voor het hanteren van een referentie jaar voor de armoederegelingen van de kinderen. Er wordt dus in haar geval geen rekening gehouden met inkomensdaling. De gemeente stelt voor dat de vrouw schriftelijk een aanvraag indient. Een eventuele toekenning zou dan alleen nog mogelijk zijn op grond van de hardheidsclausule. Het is aan de aanvrager om dit aan te tonen. De ombudsman adviseert de vrouw deze aanvraag in te dienen zodat er een beslissing kan worden genomen. De ombudsman gaat ook in gesprek met de gemeente over deze regelingen en de verschillende werkwijzen.

Zorg

1. 2019-0007817

Een man klaagt over WPI en de GGD. De man en zijn moeder verblijven sinds twee maanden in Amsterdam en zoeken huisvesting. Ze hebben een briefadres, maar stuiten naar eigen zeggen op sabotage en discriminatie. Vanwege geen regiobinding krijgen ze geen opvang. Ze verbleven eerst in een hotelkamer. Nu is de winteropvang open en kunnen ze daar terecht. De klacht over WPI is dat de klantmanager bepaalde zaken heeft beloofd (hogere bijstandsnorm, vergoeding voor de hotelkamers etc) die ze niet is nagekomen. Hij wil hiervoor een schadevergoeding en een berisping dan wel ontslag. Zijn klacht over de GGD is dat ze geen uitzondering maken voor hem en zijn moeder in het bieden van opvang. De vrouw heeft meerdere gezondheidsproblemen. De Ombudsman neemt contact op met de GGD. Moeder en zoon hebben elders in het land regiobinding. De GGD heeft er middels een warme overdracht voor gezorgd dat ze daar terecht

januari – juni 2019

kunnen. Maar ze weigeren terug te gaan naar die stad. De Ombudsman ziet na zijn onderzoek geen onbehoorlijk handelen van de gemeente Amsterdam. Wat betreft de klacht over WPI adviseert hij de man om een klacht in te dienen via de website van de gemeente. Dan dient de klacht eerst door WPI te worden behandeld voordat de ombudsman er naar kan kijken.

2. 2019-0007917

Een vader vindt dat Veilig Thuis onjuist heeft gehandeld na een zorgmelding van de school van zijn kind. Hij is hierover in gesprek met Veilig Thuis en meneer en Veilig Thuis vragen de Kinderombudsman om een bemiddelende rol te spelen. Er wordt besloten dat Veilig Thuis schriftelijk reageert op de vragen en klachten van meneer. Meneer is echter niet tevreden met dit antwoord, ook niet nadat Veilig Thuis in overleg met de Kinderombudsman dit antwoord uitbreidt. Hiermee stopt de betrokkenheid van de Kinderombudsman. Het is nu aan meneer om te besluiten of hij zijn klachten door wil zetten naar de onafhankelijke klachtencommissie van de GGD of niet.

3. 2019-0008204

Een alleenstaande moeder neemt contact op met de Kinderombudsman. Zij verblijft sinds 2 jaar bij Kamers met Kansen. Dit is een project waarin jonge moeders met hun kind maximaal twee jaar kunnen verblijven. Dit betekent dat ze na deze twee jaar moet uitstromen naar een zelfstandige woning. De twee jaar is inmiddels om, maar tot op heden is het nog niet gelukt om een woning te verkrijgen. Bij het verkrijgen van een woning loopt ze ertegen aan dat er in de meeste jongerenwoningen geen kinderen mogen wonen. Ook speelt mee dat zij voltijd studeert, wat het vinden van een jongerenwoning bemoeilijkt. Er wordt een afspraak gemaakt en samen gekeken naar het vergroten van haar kansen door ook naar woonruimte te zoeken buiten Amsterdam. Ook dit blijkt niet eenvoudig te zijn doordat de woonmarkt ook rondom Amsterdam verstopt zit. Het ver buiten de regio verhuizen is geen optie, omdat haar dochter op school zit in Amsterdam en zij in Amsterdam studeert. De Kinderombudsman neemt het signaal mee in de gesprekken met de gemeente Amsterdam en sluit het dossier. Even later neemt de moeder contact op met de Kinderombudsman om door te geven dat de gemeente Amsterdam een aanbod gaat doen voor het uitstromen naar zelfstandige huisvesting.

Stadsdeel/overige

1. 2019-0007861

Een geplaatste container op hoek van de kruising bij een basisschool zorgt voor gevaarlijke verkeerssituatie. De kinderen kunnen door de container niet goed zien of er aankomend verkeer nadert en een bezorgde ouder neemt daarom in paniek contact op met de Kinderombudsman. De Kinderombudsman neemt naar aanleiding daarvan dezelfde dag nog contact op met de betreffende gebiedsmakelaar. De gebiedsmakelaar belooft dat de container de volgende dag is verplaatst, maar de Kinderombudsman ontvangt een tegengesteld bericht. Ze probeert tevergeefs om in contact te komen met de gebiedsmakelaar en neemt ook contact op met de klachtencoördinator van het stadsdeel. Het duurt een paar dagen, maar na het weekend is de container verplaatst. Hierbij zijn alleen wel een aantal borden verwijderd waarop aangegeven wordt dat het een schoolzone betreft en de maximale snelheid 30 km p/u bedraagt. De Kinderombudsman geeft dit signaal door aan de klachtencoördinator, die ervoor zorgt dat de borden worden teruggeplaatst. Ook legt de Kinderombudsman de klacht over de inrichting van de verkeerssituatie rond de school voor aan de klachtencoördinator. De Kinderombudsman laat de bezorgde ouder weten dat wanneer zij niet tevreden is met de klachtafhandeling zij opnieuw contact op kan nemen met de Kinderombudsman. Even later krijgt de Kinderombudsman bericht dat er weer een gevaarlijke situatie is ontstaan door een geplaatste aanhanger. Dit signaal wordt wederom doorgegeven aan het stadsdeel. De Kinderombudsman ontvangt echter geen bericht meer van de ouder en verzoekt om een toelichting over de klachtafhandeling omdat zij zich toch zorgen maakt over de signalen over de gevaarlijke inrichting van de verkeerssituatie rond de school. Wanneer reactie uitblijft besluit de Kinderombudsman om contact op te nemen met de school. De directrice laat weten dat het goed gaat. Het contact met de gemeente verloopt goed en er is keurig overleg

januari – juni 2019

gepleegd ten aanzien van de inrichting van de verkeerssituatie. Het stadsdeel heeft toegezegd enige veranderingen door te voeren en daar is de school nu in afwachting van. Wanneer de school alsnog bemoeienis van de Kinderombudsman wenst kunnen zij opnieuw contact opnemen.

2. 2019-0008181

Een vrouw klaagt dat de beslissing op haar urgentieaanvraag niet tijdig naar haar is verstuurd. Ze deed de aanvraag in mei 2018, waarna in juni een screening door een arts volgde. Daarna hoorde ze niets meer. Uiteindelijk lukt het haar in februari 2019 om in contact te komen met haar contactpersoon bij het Sociaal Loket. Die vertelt haar dat het dossier is gesloten, haar aanvraag is afgewezen. Ze ontvangt dan ook de beslissing, gedateerd oktober 2018. Ze wil nu bezwaar maken tegen het besluit en klagen over de gang van zaken. Ze heeft een afspraak staan bij het Sociaal Loket, om haar klacht in te dienen. Als ze de brief inderdaad niet heeft ontvangen zou ze nu alsnog de mogelijkheid moeten krijgen om in bezwaar te gaan tegen de afwijzing. De Kinderombudsman heeft nu nog geen rol en spreekt met de vrouw af dat ze eerst dit gesprek bij het Sociaal loket voert.

Deze rapportage is opgesteld door het team Kinderombudsman Amsterdam. Voor vragen over deze rapportage kunt u contact opnemen via info@ombudsmanmetropool.nl of 020 6259999.