



Inleiding

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in de periode van september t/m december 2016. In heel 2016 zijn 119 klachten bij de Kinderombudsman binnengekomen, waarvan 47 in deze periode. Daarmee blijft het aantal klachten per periode stijgen. Dat zegt overigens niet alleen iets over de (on)tevredenheid van kinderen en hun ouders, maar ook over de omstandigheid dat ik meer naar buiten treed als Kinderombudsman en daardoor kennelijk eerder gevonden word. Bovendien weten ook hulpverleners me steeds beter te vinden als ze vastlopen in hun eigen systeem. September 2016 begon ik met een interview op de 'Summerschool' van Samen Doen, in januari 2017 opgevolgd door een workshop op de Winterschool. Naast Samen Doen weten Ouder- en Kindteams (OKT's) en gezinsmanagers me steeds beter te vinden. Ook is de samenwerking met Onderwijs, Jeugd en Zorg goed.

De grote thema's deze laatste vier maanden van 2016 zijn wonen en dakloze gezinnen. Ik zie wanhopige ouders die hun woning zijn kwijtgeraakt, vaak buiten hun schuld. Denk niet alleen aan echtscheidingen, maar bijvoorbeeld ook aan tweeverdieners met een hoge hypotheek en baanverlies. Het wrange is dat deze gezinnen beginnen met één probleem, geen onderdak, maar al snel van de regen in de drup komen. Vooral doordat vaak gekozen wordt de kinderen apart van de ouders onder te brengen, wat voor die kinderen misschien wel veilig, maar niet altijd goed is. In de Actualiteiten in hoofdstuk 2 meer hier over. Andere grote thema's blijven de communicatie door gezinsmanagers en onvoldoende kennis van professionals over de mogelijkheden in de gemeente. Mij bekruipt steeds meer het gevoel dat gezinsmanagers, maar ook generalisten van Samen Doen, Ouder- en Kindadviseurs en andere jeugdhulpverleners te weinig weten over wat naast hun eigen keten mogelijk is. Zo is er vaak te weinig kennis over leerlingenvervoer, de overgang van 18 min naar 18 plus, adresproblemen, uitkeringen etc. Het MBO-onderzoek is afgerond door een conferentie op 30 november in het Sieraad, waar door ruim 100 leerlingen en hun docenten veel zinnigs werd gezegd. Naar aanleiding van deze conferentie zijn [aanbevelingen](#) opgesteld, die naar ik hoop van hoog tot laag binnen het MBO van belang kunnen zijn. Wordt vervolgd.

Het eerder aangekondigde onderzoek naar bemiddelingsgesprekken is gestart. En begin februari praten we met schooldirecteuren en anderen over de vrijwillige ouderbijdrage in het onderwijs. Uitgangspunt is dat in het voorjaar van 2017 ieder kind op schoolreis kan. Ook dat wordt vervolgd.

Anne Martien van der Does
Kinderombudsman Amsterdam



Inhoudsopgave

Inleiding	1
1 Cijfers - Ingekomen verzoeken 2016	3
2 Actualiteiten en rode draden	4
Huisvestingsproblematiek Gezinnen	4
Kindercarrousel.....	4
Leerlingenvervoer	5
Jeugdbescherming (voorheen JBRA).....	5
Vrijwillige ouderbijdrage	6
Kwartier maken inspraak onderwijsbeleid.....	6
Overleg Jeugdplatform Amsterdam.....	7
Overleg Kinderombudsmannen	7
Veiligheid op straat en rond scholen.....	7
MBO-onderzoek	7

1 Cijfers - Ingekomen verzoeken 2016

Om aan te sluiten bij de bestuursrapportage van de afdeling Jeugd worden de cijfers over 2016 viermaandelijks, oftewel per tertiaal, gerapporteerd. In 2016 kwamen er 119 verzoeken binnen bij de Kinderombudsman. In 2015 waren dat er 45. In dit hoofdstuk zoomen we nader in op de verzoeken uit 2016. Wanneer kwamen zij binnen en over welke thema's ging het dit jaar vooral?

Elk tertiaal kwamen er meer verzoeken binnen ten opzichte van het tertiaal er voor, van 31 nieuwe verzoeken in het eerste tertiaal tot 47 in het derde, zie tabel 1.1.

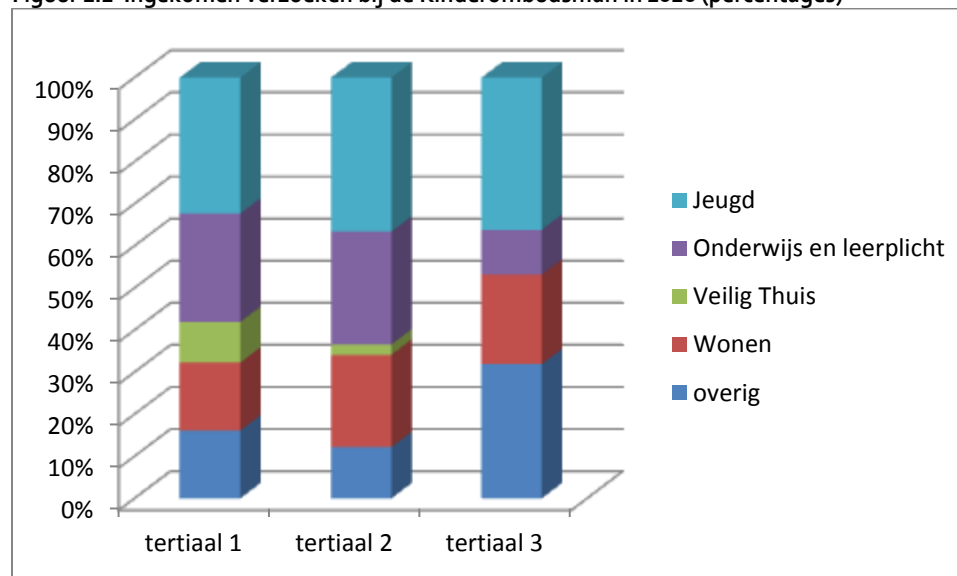
Tabel 1.1 Ingekomen verzoeken bij de Kinderombudsman in 2016, aantallen per tertiaal

	tertiaal 1	tertiaal 2 ¹	tertiaal 3	totaal
Jeugd	10	15	17	42
Onderwijs en leerplicht	8	11	5	24
Veilig Thuis	3	1	-	4
Wonen	5	9	10	24
overig	5	5	15	25
totaal	31	41	47	119

¹ in de tweede tertiaalrapportage zijn vijfmaands cijfers gepresenteerd voor T2, dit zijn de correcte tertiaalcijfers

De meeste verzoeken hebben betrekking op het thema Jeugd, zoals te zien is in figuur 1.2. In elk tertiaal had ongeveer een derde van de verzoeken betrekking op Jeugd. Dit zijn vooral verzoeken en klachten over instellingen. Ook veel zaken (gemiddeld 20%) hadden betrekking op Onderwijs en Leerplicht, vooral in de eerste acht maanden van 2016. Daarnaast was Wonen was een belangrijk thema, gemiddeld 20% van de verzoeken had hiermee te maken of begon hiermee..

Figuur 1.2 Ingekomen verzoeken bij de Kinderombudsman in 2016 (percentages)



2 Actualiteiten en rode draden

Huisvestingsproblematiek Gezinnen

Zoals reeds in de Inleiding aangegeven is het grote thema in de laatste vier maanden van 2016 de dakloze gezinnen. Idealiter is dat probleem eind 2017 opgelost door het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen. Daarbij kunnen de volgende kanttekeningen worden geplaatst:

- 1) Er zijn de Kinderombudsman geen gevallen bekend van gezinnen die nu al via dit programma aan onderdak zijn geholpen. Het probleem speelt echter NU en het is niet duidelijk wat er nu gebeurt. Een eerder aangekondigd Actieplan naar aanleiding van het initiatiefvoorstel 'Meer stabiliteit voor kinderen van dakloze gezinnen' (D66, SP, VVD, CDA, Pvd, GL, PvdA, PvdO) komt niet van de grond.
- 2) Een gezin zonder huis behoort niet persé tot de Kwetsbare Groepen. Helaas is dat na een aantal maanden zonder huis vaak wel het geval. Dat heeft mede te maken met de omstandigheid dat kinderen te vaak bij derden en zonder hun ouders worden opgevangen. Overigens in strijd met artikel 8 van het EVRM, waar uit volgt dat kinderen in beginsel het recht hebben om bij hun ouders op te groeien. Het gaat vaak om ouders die gewoon in staat zijn om hun kinderen de juiste opvang en begeleiding te geven. Die kinderen missen hun ouders en ontwikkelen daardoor problemen. De gezinnen hebben dus ook een huis nodig.
- 3) Er zijn niet genoeg plekken voor gezinnen in de noodopvang. Daardoor is de GGD zeer afhoudend bij het toekennen daarvan. Door de informatie die de GGD over de noodopvang verstrekt aan ouders begrijpen ouders soms niet dat er wel een mogelijkheid is om samen met hun kinderen opgevangen te worden. Als er een veilige plek is voor de kinderen, maar zonder hun ouders, lijkt dat voor de GGD een reden om een gezin niet tot de noodopvang toe te laten. Daarnaast doen er ook 'Indianenverhalen' de ronde over de noodopvang, bijvoorbeeld dat het betekent dat je iedere nacht in een ander hotel slaapt. Ouders kiezen er dan 'vrijwillig' voor om gescheiden te worden van hun kinderen.
- 4) Vervolgens blijken deze gezinnen vaak ook niet in aanmerking te komen voor urgentie¹, bijvoorbeeld omdat ze formeel geen regiobinding meer hebben (een moeder die na een mislukte relatie van een aantal maanden in Almere weer terugkeert naar Amsterdam, een moeder die na een echtscheiding tijdelijk onderdak vindt bij een vriendin in Zaanstad, zo zijn er wel meer voorbeelden). En als er wel urgentie kan worden toegekend betekent dat nog niet dat er binnen afzienbare tijd een woning is. Mede hierdoor stagneert de uitstroom.

De Kinderombudsman ziet in de omliggende Metropoolgemeenten vergelijkbare problemen. Maar de regiobinding - die wel regio heet, maar strikt aan de eigen gemeente gebonden is - werkt samenwerking in de Metropool juist tegen. De Kinderombudsman praat hier in februari 2017 verder over met alle betrokken Metropoolgemeenten. In ieder geval behoren zoveel mogelijk kinderen samen met hun ouders een veilige woonplek te hebben.

Kindercarrousel

Er zijn twee bestuurlijke leertafels geweest waarbij gesproken is over kinderen die steeds maar weer niet de voor hen juiste plek vinden. Kernproblemen zijn onvoldoende passend aanbod en onvoldoende kennis van hulpverleners buiten de eigen keten, terwijl ook de financiering steeds die eigen keten volgt en niet het kind zelf. Daarnaast lijkt te weinig historische informatie over deze kinderen voorhanden. De levensloop van het kind wordt niet gevolgd, iedere instelling/hulpverlener begint weer opnieuw. Een deel van deze problemen is niet gemeentelijk op te lossen. De Kinderombudsman heeft echter een aantal concrete klachten van jongeren die in deze categorie vallen, zij volgt die met bijzondere aandacht.

¹ Dat wil zeggen voorrang bij het verkrijgen van een sociale huurwoning

Casuïstiek: Vertraging bij verkrijgen MPG-woning vader en zoon

Een vader woont met zijn zoon in een tijdelijke woning. Samen Doen (SD) ondersteunt het gezin. SD draagt het gezin voor bij de Multi Probleem Gezinsaanpak voor een zogenaamde MPG-woning. Een MPG woning houdt in dat bewoner een bewonersovereenkomst krijgt met daaraan gekoppelde maatwerkvoorwaarden voor hulpverlening. Wonen stelt echter als voorwaarde dat de rechter uitspraak doet over het hoofdvverblijf van de zoon bij vader, terwijl ouders dit al in een ouderschapsplan hebben vastgelegd. Wonen houdt hier aan vast, ondanks de uitleg van een advocaat dat het ouderschapsplan leidend is en een procedure onnodig en mogelijk schadelijk voor de zoon. De Kinderombudsman vraagt de directie van Wonen om nogmaals naar de zaak te kijken en benadrukt tevens dat een procedure overbodig en niet in het belang van het kind is. Dan blijkt de MPG een speciale voorwaarde in de bewonersovereenkomst op te nemen, waardoor moeder geen claim op een woning voor haar en de zoon kan leggen. Dat vindt de ombudsman natuurlijk mooi, maar voor de ombudsman blijft het standpunt van Wonen onbegrijpelijk. Doordat Wonen volhardde in haar standpunt heeft de aanvraagprocedure zo lang geduurd dat er niet op tijd een woning beschikbaar is. De Kinderombudsman dringt er op aan om de vertraging te compenseren door voorrang op voorrang te geven. Wonen stelt zijn uiterste best te doen, maar de woning komt niet op tijd, waardoor de man uiteindelijk is aangewezen op de noodopvang, wat veel onzekerheid met zich meebrengt. De Kinderombudsman vraagt Jeugd er voor te zorgen dat er een passende tussen oplossing komt om te zorgen dat dit gezin door de stress van een onzekere opvang en ter compensatie van de lange aanvraag duur. Anders raakt dit gezin onnodig beschadigd. Gelukkig is tijdelijke opvang geregeld door MPG (zaaknummer 2435).

Leerlingenvervoer

De Kinderombudsman is nog steeds in afwachting van een reactie op haar brief met aanbevelingen aan wethouder Kukenheim van 19 april 2016. Ook is het Samenwerkingsverband Primair Onderwijs nog niet zover dat ze een aanbeveling willen doen over wat de meest geschikte school is voor een leerling. Dit terwijl Leerlingenvervoer bereid is om aan te sluiten bij een dergelijk advies, waarvoor zelfs geen wijziging van de Verordening nodig is. De komende maanden zal verder besproken worden hoe ouders aan een objectief advies kunnen komen over wat voor hun kind de meest geschikte school is.

Jeugdbescherming (voorheen JBRA)

Ook in deze rapportageperiode heeft de Kinderombudsman veel gesproken met Jeugdbescherming, zowel met de directie als met individuele gezinsmanagers en hun leidinggevenden. De Kinderombudsman blijft doorgaan met deze gesprekken. Opvallend is dat de communicatie tussen ouders en Jeugdbescherming te wensen overlaat. Daarbij valt ook op dat er geen verschil lijkt te zijn in de manier waarop wordt gecommuniceerd in een vrijwillig kader of in een gedwongen kader (OTS/UHP). Voor ouders is het vaak niet duidelijk dat zij zich nog in een vrijwillig traject bevinden. In het vrijwillige kader is de weg naar de rechter de facto afgesneden, drang is daarom misschien niet altijd beter dan dwang. Ook wordt steeds meer duidelijk dat de werkwijze van Jeugdbescherming bij klagen van ouders - bemiddelingsgesprekken worden geleid door de betrokken teamleider – niet goed werkt. Ouders vertellen de Kinderombudsman dat ze de teamleider als partijdig ervaren. Ouders weten dat beslissingen bij de Jeugdbescherming door het team worden genomen en de teamleider dus geen neutrale buitenstaander is. Nu kan bemiddelen door de Kinderombudsman nog soelaas bieden, doordat het aantal klachten beperkt is. De Kinderombudsman sluit echter niet uit dat vele ontevreden ouders en puberkinderen haar niet weten te vinden. Het verdient daarom aanbeveling dat Jeugdbescherming zelf met andere oplossingen komt.

Daarnaast is opvallend dat veel ouders klagen over feitelijke onjuistheden in de rapporten van Jeugdbescherming. De Kinderombudsman constateert dat in deze rapporten vaak onvoldoende onderscheid wordt gemaakt tussen feiten en meningen. Door meningen als feiten te presenteren wordt de strijd tussen ouders en Jeugdbescherming aangewakkerd. Ook valt op dat de Jeugdbescherming vaak wel zorgen uit, maar die zorgen niet concretiseert. Ouders weten daardoor niet waar ze zich tegen moeten 'verweren'. Van de-escalerend optreden door Jeugdbescherming is veelal geen sprake, het lijkt te vaak of Jeugdbescherming niet samenwerkt met ouders, maar de confrontatie opzoekt.

Casuïstiek: Gebrekkige communicatie Jeugdbescherming en moeder

Een moeder vraagt de kinderombudsman om hulp, omdat zij problemen heeft met haar gezinsmanager. Haar kinderen zijn uit huis geplaatst en zij wil er alles aan doen om mee te werken aan terugplaatsing van de kinderen. De ontstane frustratie en gebrekkige communicatie maakt dat verdere samenwerking onmogelijk is geworden. De moeder heeft daarom Jeugdbescherming om een nieuwe gezinsmanager verzocht. Dit verzoek is afgewezen. De motivering hiervoor is dat Jeugdbescherming vindt dat de gezinsmanager haar taken prima uitvoert en dat zij streven naar een werkbare relatie, geen vertrouwensrelatie. De Kinderombudsman is van mening dat voor een werkbare relatie wel degelijk een zeker niveau van wederzijds vertrouwen vereist is. De Kinderombudsman kan Jeugdbescherming echter niet dwingen om een andere gezinsmanager toe te kennen. Wel kan zij een bemiddelingsgesprek organiseren tussen de moeder en de huidige gezinsmanager om te kijken of partijen toch tot samenwerken in belang van de kinderen kunnen komen. Tijdens het gesprek komt een hoop op tafel. Sommige zaken kan de kinderombudsman niet over oordelen of dit nu wel of niet is gebeurd: het is het woord van Jeugdbescherming tegen het woord van de moeder. Het belangrijkste is om vast te stellen wat de partijen over en weer van elkaar verwachten om weer tot een goede samenwerking te komen. Het is duidelijk dat veel van de woede van de moeder komt door het feit dat zij in een onzekere situatie zit. De gebrekkige communicatie vanuit de gezinsmanager heeft gemaakt dat de moeder geen idee heeft wat de voortgang is met betrekking tot een terugplaatsing van de kinderen. Inmiddels is bekend dat er gekeken gaat worden naar mogelijke gezinsopname van moeder en kinderen bij de Bascule. Daadwerkelijke opname duurt nog wel even, maar biedt in ieder geval vooruitzicht voor de moeder. Zij is hier dan ook erg opgelucht over. De kinderombudsman constateert dat de onzekerheid, en daar mee de woede van de moeder gevoed wordt door het feit dat de communicatie vanuit Jeugdbescherming gebrekkig is geweest. De Kinderombudsman dringt aan op verbetering van dit punt bij Jeugdbescherming en gaat over tot sluiting van het dossier (zaaknummer 1626).

Vrijwillige ouderbijdrage

Scholen vragen een vrijwillige ouderbijdrage voor extra activiteiten voor leerlingen. Ondanks dat er diverse regelingen zijn waarvan ouders gebruik kunnen maken, is niet elke ouder in staat of bereid om deze bijdrage te betalen. Hierdoor worden sommige kinderen uitgesloten van activiteiten zoals schoolreisjes. De Kinderombudsman vindt dit onacceptabel en heeft zich als doel gesteld dat voorjaar 2017 ieder kind mee kan op schoolreisje.

Kwartier maken inspraak onderwijsbeleid

In september 2016 is in samenwerking met Stichting Alexander, Cliëntenbelang Amsterdam, Jeugdplatform Amsterdam en het OCO (Onderwijs Consumenten Organisatie) een gezamenlijk plan voor de belangenbehartiging van ouders en jongeren bij het onderwijs(beleid) aan de wethouder aangeboden. In oktober 2016 is echter door de Raadscommissie aan de wethouder gevraagd om een andere weg in te slaan. De samenwerking tussen de Kinderombudsman en OCO blijft intussen onverminderd goed. De

Kinderombudsman signaleert dat het een grote inspanning van OCO zal vragen om hun activiteiten uit te breiden zoals door de raadscommissie gewenst en daarnaast ook de MBO-studenten en hun ouders met raad en daad terzijde te staan. Uit haar MBO-onderzoek heeft de Kinderombudsman wel geleerd dat de problematiek op het MBO weerbarstig is en dat het niet eenvoudig is om de juiste weg te vinden. De Kinderombudsman blijft bereid om mee te denken.

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 in september meegedaan aan een aantal gesprekken met (ervarings)deskundigen over de regels en bureaucratie in de Amsterdamse jeugdhulp. Op de [website van het Jeugdplatform](#) staat een korte samenvatting van deze bijeenkomsten.

Overleg Kinderombudsmannen

Niet alleen Amsterdam kent een eigen 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 is Nederlandse kinderen die worden verzorgd door ouders zonder verblijfsstatus. In Nederland lopen de kindgebonden voorzieningen via de ouders. Nederland heeft daarom een voorbehoud gemaakt bij het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind, waaruit volgt dat kinderen zelfstandig recht hebben op sociale voorzieningen. Volgens dit voorbehoud kunnen Nederlandse kinderen voldoende aanspraak maken op voorzieningen via hun ouders. Als de ouders zelf niet rechthebbend zijn krijgen de kinderen echter ook niets. De Kinderombudsmannen vinden de diepe en uitzichtloze armoede die deze Nederlandse kinderen daardoor ervaren niet aanvaardbaar. Inmiddels is in Amsterdam een werkgroep gestart om met concrete oplossingen te komen voor deze kinderen.

Veiligheid op straat en rond scholen

Tenslotte valt op dat er met grote regelmaat klachten binnenkomen over de veiligheid op straat en rond scholen. Er zijn grote verschillen in de manier waarop stadsdelen dit oppakken.

MBO-onderzoek

Op 30 november 2016 vond naar aanleiding van het MBO onderzoek van de Kinderombudsman de conferentie 'De stem van de MBO-student' plaats. Ongeveer 100 studenten en 35 docenten van het Amsterdamse MBO kwamen bijeen om uit te wisselen hoe zij het MBO ervaren en te bekijken waar ruimte is voor verbetering. De middag eindigde met een talkshow waar bij enkele studenten aanbevelingen presenteerden. De Kinderombudsman zal blijven volgen wat er gebeurt met deze aanbevelingen. Verder wil de Kinderombudsman concreet gevolg geven aan het rapport van het Center For Children's Rights Amsterdam betreffende de regelgeving en klachtenprocedures in het MBO. Zij heeft daarover inmiddels ook gesproken met de Nationale Kinderombudsvrouw, de MBO-raad en Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB).

Casuïstiek: Jongen van 13 wil naar school

Een jongen komt naar het spreekuur van de Kinderombudsman, omdat hij zonder school zit. Hij woonde voorheen in België bij zijn moeder, maar zij heeft hem van de ene op de andere dag zonder uitleg bij zijn vader in Nederland gebracht. Dit was voor de jongen een vervelende ervaring. Gelukkig wordt hij goed opgevangen bij zijn vader in Nederland en hij blijft daar wonen. Hij moet nu alleen zelf een school zien te regelen. Dit lukt hem niet. Het is op het moment herfstvakantie, maar hij wil graag zo snel mogelijk weer naar school. Hij vraagt of de Kinderombudsman hem hiermee kan helpen. De Kinderombudsman wil dat de jongen zo snel mogelijk weer op zijn eigen niveau naar school kan. Zij neemt contact op met het onderwijsschakelloket en vraagt het samenwerkingsverband een geschikte school voor de jongen te vinden. De jongen wil graag naar het VWO. Uit de recente testen en cito toetsen is gekomen dat dat misschien iets te hoog gegrepen is. Het samenwerkingsverband regelt een plek in een HAVO kans-klas. Als HAVO lukt dan kan de jongen de onderbouw afmaken op die school. Mocht dit toch iets te hoog gegrepen zijn dan kan hij altijd op die school doorstromen naar het VMBO. De jongen geeft aan blij te zijn dat hij weer naar school kan. De Kinderombudsman is tevreden en gaat over tot sluiting van het dossier (zaaknummer 2407).

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

Samenvattingen van de afgesloten zaken komen op de website van de Kinderombudsman Amsterdam te staan.