



Inleiding

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in de periode van januari tot en met juni 2017. In deze periode zijn er 75 klachten binnengekomen bij ons team. Hiermee is het aantal binnengekomen klachten iets gestegen ten opzichte van het eerste en tweede half jaar van 2016.

Mijn Jaarbeschouwing 2016 is pas in augustus 2017 verschenen. De grote lijnen die wij in dit eerste half jaar van 2017 hebben gezien zijn grotendeels een voortzetting van wat in de Jaarbeschouwing 2016 al naar voren is gebracht. Zo probeerden we in dit eerste half jaar oplossingen te vinden voor gezinnen zonder huis. Niet alleen voor de gezinnen die bij ons langs kwamen, maar ook door een conferentie te organiseren waar we gezamenlijk (samen met de overige bij de ombudsman metropool aangesloten gemeenten) oplossingsrichtingen hebben verkend en afspraken hebben gemaakt om die oplossingen te effectueren. Wij gaan zelf aan de slag met iets dat we 'uitstroommakelaar' zijn gaan noemen, iemand die kan helpen om een goede woonplek buiten Amsterdam te vinden. Wordt vervolgd.

We zijn doorgedaan met onze gesprekken met gecertificeerde instellingen en andere betrokkenen bij jeugdhulp. De verkokering in het aanbod en de wachtlijsten blijven punten van aandacht, het is te hopen dat de nieuwe inkoopmethode dat in 2018 zal veranderen.

Nieuw in 2017 is dat het Europese Hof een arrest heeft gewezen dat het voor gemeenten eenvoudiger maakt om gezinnen met Nederlandse kinderen en een ouder die illegaal in Nederland verblijft een toereikende levensstandaard te bieden. Ik hoop dat dit arrest door alle beoordelaars binnen de gemeente (van WPI tot Wonen) snel wordt opgepakt.

Anne Martien van der Does
Kinderombudsman Amsterdam
September 2017



Inhoudsopgave

Inleiding	1
1 Ingekomen verzoeken eerste zes maanden 2017	3
2 Actualiteiten.....	5
3 Samenvattingen	7
3.1.1 Jeugd	7
3.1.2 Onderwijs.....	13
3.1.3 Veilig Thuis.....	18
3.1.4 GGD.....	19
3.1.5 Wonen	22
3.1.6 WPI.....	24
3.1.7 Dienstverlening	26
3.1.8 Stadsdelen	26
3.1.9 Overig.....	27

1 Ingekomen verzoeken eerste zes maanden 2017

In de eerste zes maanden van 2017 kwamen er 75 nieuwe verzoeken binnen bij de kinderombudsman¹. Dat is iets meer dan dat er in het laatste half jaar van 2016 binnenkwam (namelijk 62). Als we op kleiner schaalniveau kijken, bijvoorbeeld naar de kwartalen, dan zagen we in 2016 een stijgende lijn gedurende het jaar, het aantal lijkt zich nu meer te stabiliseren.

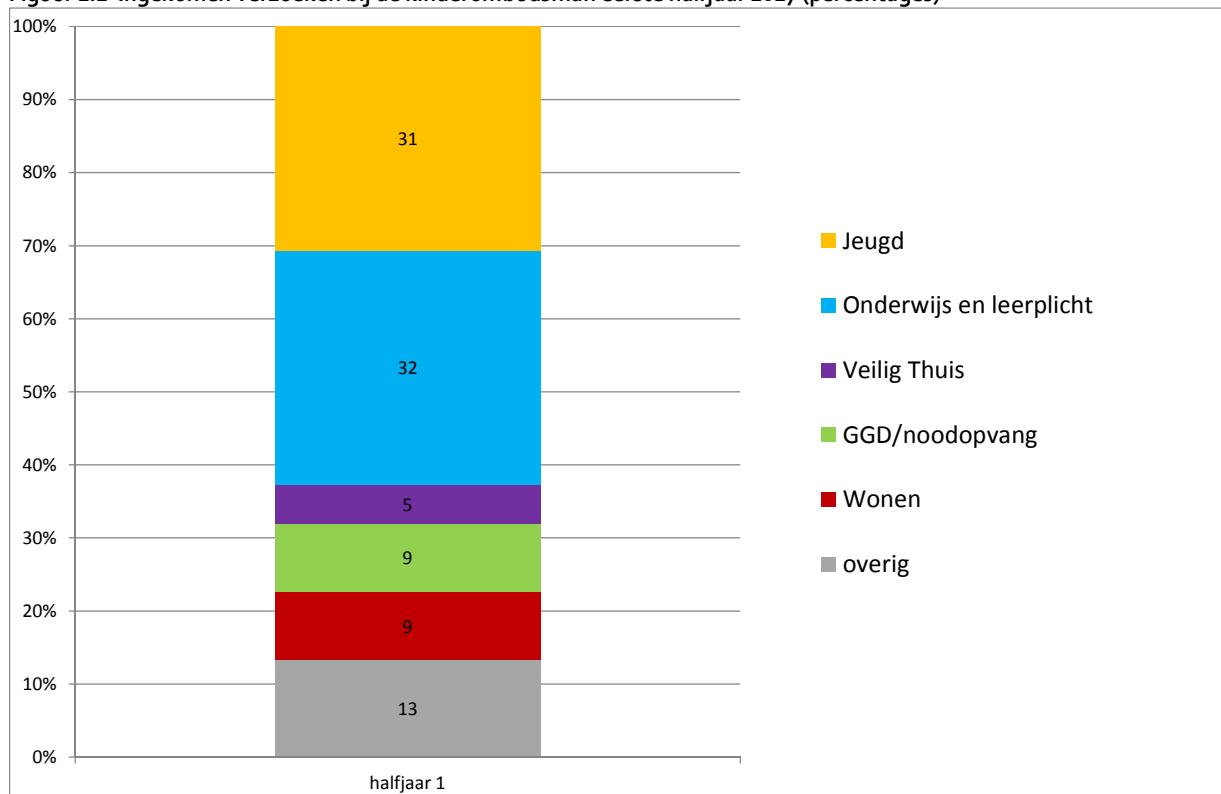
Tabel 1.1 Ingekomen verzoeken bij de kinderombudsman, eerste halfjaar 2017 (aantallen)

	aantal
Onderwijs en Leerplicht	24
Jeugd	23
Wonen	7
GGD/noodopvang	7
Veilig Thuis	4
Overig (stadsdelen, Dienstverlening, WPI, overig)	10
totaal	75

De kinderombudsman behandelt verzoeken waar kinderen bij betrokken zijn. Dat is de gemene deler. Maar de thema's, en daarmee de gemeentelijke onderdelen, waar de kinderombudsman mee te maken krijgt zijn zeer divers. In de eerste zes maanden van 2017 had ongeveer een derde van de verzoeken betrekking op het thema Jeugd (zie figuur 1.2). Dat was in 2016 ook het geval. Dit zijn vooral verzoeken en klachten over door de gemeente ingehuurde instellingen en organisaties, zoals het Leger des Heils, Jeugdbescherming, Spirit en Altra. Vrijwel net zoveel zaken hadden te maken met Onderwijs en Leerplicht. Dat is wat meer dan in 2016. Dit komt doordat er verschillende klachten over matching in het middelbaar onderwijs binnen zijn gekomen. In 2017 blijft ook wonen een belangrijk thema. Het gaat dan bijvoorbeeld om (afgewezen) urgentieaanvragen, maar ook om gezinnen die wonen in de nood- of maatschappelijke opvang. Vaak raakt een zaak meerdere thema's, zoals huisvesting én inkomen, onderwijs én jeugdhulp.

¹ Om aan te sluiten bij de bestuursrapportage van de afdeling Jeugd rapporteert de Kinderombudsman elk halfjaar haar cijfers. In 2016 werd er viermaandelijks gerapporteerd.

Figuur 1.2 Ingekomen verzoeken bij de kinderombudsman eerste halfjaar 2017 (percentages)



In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de actualiteiten. Waar heeft het team van de kinderombudsman zich in het eerst half jaar mee bezig gehouden? In het derde hoofdstuk staan de binnengekomen zaken toegelicht.

2 Actualiteiten

De (kinder)ombudsman behandelt individuele zaken. Maar daarnaast houdt zij zich bezig met leren binnen de organisaties. Welke rode draden vallen op, en wat kan er gedaan worden ter verbetering? Hieronder staan een aantal thema's waar het team van de kinderombudsman zich in het eerste half jaar van 2017 mee bezig heeft gehouden.

Jaarbeschouwing 2016

De jaarbeschouwing 2016 kwam uit. Belangrijk thema daarin zijn verkoking binnen de gemeente en de dakloze gezinnen. [Hier](#) vindt u de jaarbeschouwing 2016. [Hier](#) leest u het artikel in het Parool waarin de kinderombudsman pleit voor vroegsignalering en vroeg ingrijpen bij schulden.

Bijeenkomst 'Dakloze gezinnen'

De huisvesting en opvang voor gezinnen blijft een zorgpunt voor de kinderombudsman. Daarom hebben de kinderombudsman en de Ombudsman Metropool op 5 april 2017 een bijeenkomst 'Dakloze gezinnen' georganiseerd met stakeholders uit de regio Amsterdam.

De onzekere en soms uitzichtloze situatie in de opvang is niet wenselijk voor kinderen. Het afgelopen jaar bezochten de kinderombudsman en haar medewerkers diverse opvanglocaties en voerden zij gesprekken met de GGD, hulpverleners, ambtenaren en andere betrokken professionals. De gemeente lijkt hard te werken aan het creëren van meer woonruimte maar in de tussentijd hebben de kinderen geen thuis. Economische omstandigheden mogen geen beperking vormen in de ontwikkeling van kinderen. Daarmee wordt financiële armoede ook sociaal-emotionele armoede.

Tijdens de bijeenkomst met stakeholders zijn de problemen benoemd en werden een aantal concrete oplossingsrichtingen uit gezet, zoals het vroeg signaleren van financiële problemen, lees hier de [samenvatting van de Bijeenkomst Dakloze gezinnen](#)

Geen kind uitgesloten van schoolreis!

De gemeentelijke kinderombudsman vindt dat elk kind mee moet kunnen op schoolreis. Helaas lukt dat niet altijd, bijvoorbeeld als ouders de bijdrage voor het schoolreisje niet kunnen betalen. Maar kinderen mogen niet buitengesloten worden omdat hun ouders weinig geld hebben. Daarom heeft de gemeente, in overleg met de kinderombudsman, een noodfonds voor basisscholen opgericht. Scholen kunnen hier om een bijdrage vragen zodat de kinderen van hun school allemaal mee kunnen met het schoolreisje. Het [Fonds Bijzondere Noden](#) beheert dit fonds. Het noodfonds wordt ook gebruikt om te zien hoe groot dit probleem is in de stad. De gemeente heeft 20.000 euro gestort, daarmee kunnen honderden Amsterdamse kinderen toch mee op schoolreis!

Open en oprecht luisteren naar klachten

Een laagdrempelige, duidelijke, transparante klachtenprocedure, waarbij goed en serieus geluisterd wordt naar de klager. Een onafhankelijke blik en het als organisatie willen leren van klachten. Dat zijn belangrijke succesfactoren van een goede klachtafhandeling volgens medewerkers van Spirit en Veilig Thuis. Dit is de conclusie van het onderzoek dat in opdracht van de gemeentelijke kinderombudsman is uitgevoerd door een student Sociaal Juridische Dienstverlening. Organisaties werkzaam in de jeugdhulp kennen op grond van de Jeugdwet altijd een klachtenregeling. Klachten moeten behandeld kunnen worden door een onafhankelijke klachtencommissie. In de praktijk wordt aan de klager vaak een bemiddelingsgesprek aangeboden, voordat de klachtencommissie zich over de klacht buigt. Bij de kinderombudsman bestaat de indruk dat bemiddelingsgesprekken niet altijd voldoende worden benut, dit was de aanleiding van dit onderzoek. In 2018 wil de kinderombudsman een vervolgonderzoek uitvoeren, om tot meer inzichten te komen, en om de ervaringen van cliënten te laten horen.

Matching Voortgezet Onderwijs

Helaas zijn in 2017 weer klachten over matching binnengekomen. Daar kan de kinderombudsman weinig mee, het is een politieke kwestie en bovendien aan de gezamenlijke schoolbesturen. Maar voor kinderen is

januari tot en met juni 2017

het vreselijk op geen enkele school geplaatst te zijn en met die onzekerheid de zomervakantie in te moeten, de kinderombudsman hoopt en verwacht dat de Osvo daar volgend jaar een oplossing voor heeft. Bovendien zijn de bezwaar- en beroepsmogelijkheden nog steeds onder de maat, ook dat moet de Osvo echt gaan oplossen.

Nederlandse kinderen met illegale ouders

De kinderombudsman heeft op de achtergrond meegedacht met een ambtelijke werkgroep die oplossingen zocht voor Nederlandse kinderen die verzorgd worden door (een) illegale ouder(s). Doordat geen recht op bijstand, toeslagen et cetera bestaat en geen woning op naam gehuurd kan worden is de situatie van deze kinderen zeer penibel. De werkgroep heeft inmiddels aan de betrokken wethouders verslag uitgebracht. In mei 2017 heeft het Europese Hof een [arrest](#) gewezen (ECLI:EU:C:2017:354), waarin alle Nationale Autoriteiten, dus ook de gemeenten, gewezen worden op hun eigen verantwoordelijkheid om hier iets aan te doen. Dit arrest moet op korte termijn mogelijk maken dat deze kinderen een volwaardig bestaan krijgen, overeenkomstig de minimumeisen die voor ieder Nederlands kind gelden.

Oriënterend onderzoek slachtoffers huiselijk geweld

'Zij is hier' is een organisatie van vrijwilligers die vrouwen in nood bijstaat, met name helpen ze gezinnen waar huiselijk geweld speelt. Ze zoeken de publiciteit op over de manier waarop de GGD een vrouw toegang tot de noodopvang zou hebben geweigerd. De kinderombudsman heeft een aantal leden uitvoerig gesproken. Daarbij bleek dat hun klachten betrekking hebben op enerzijds de bejegening van vrouwen in nood door medewerkers van de GGD (en de politie), anderzijds de gronden waarop deze vrouwen toegang tot de noodopvang ontzegd wordt en de omstandigheid dat die gronden nooit op papier komen, zodat het niet mogelijk is om in rechte op te komen tegen een dergelijke afwijzing. Desgevraagd stelt de GGD voorop dat alle vrouwen die dat nodig hebben de nodige hulp krijgen. Als opvang niet nodig is, biedt de GGD iets anders. Voor de kinderombudsman blijft een vereiste dat de gemeente schriftelijk beslist op een hulpvraag vanwege huiselijk geweld, zodat het hulpaanbod of afwijzing gemotiveerd vast staat. De kinderombudsman heeft Zij is hier gevraagd met concrete voorbeelden te komen van de zaken waar zij over klagen. Er hebben zich echter nog geen vrouwen bij de kinderombudsman gemeld. Daardoor zijn wij niet in staat hun klachten daadwerkelijk in behandeling te nemen. Als dat wel gebeurt, pakt de kinderombudsman het graag weer op.

Nationale ombudsman over vrouwen in de opvang

De kinderombudsman heeft meegewerkt aan het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de status van vrouwen in de opvang en hun bestaansmiddelen, zie het rapport: [Vrouwen in de knel](#) en het [nieuwsbericht](#) hierover.

3 Samenvattingen

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten, gegroepeerd naar de onderwerpen: Jeugd, Onderwijs en leerplicht, Veilig Thuis, GGD, Wonen, WPI, Dienstverlening, Stadsdelen en overig.

3.1.1 Jeugd

Klachten over Jeugdhulp worden vooral gedaan door (pleeg-)ouders. Zij zijn vaak ontevreden over communicatie met de professionals, over dossiervoering en over de mate waarin zij betrokken worden bij de hulpverlening rondom hun kinderen. Ze voelen zich niet gehoord, of vinden dat hun kinderen te weinig gehoord worden. Ook ontvangt de kinderombudsman klachten over wachttijden in de jeugdhulp. De kinderombudsman is niet bevoegd over rechterlijke uitspraken, zoals ondertoezichtstellingen of uithuisplaatsingen. Ook is zij geen belangenbehartiger van ouders. Wel stapt zij bij klachten die jeugdhulp betreffen vaak 'vroeg' in. Dat wil zeggen dat zij niet altijd wacht totdat de klachtafhandeling in eerste lijn doorlopen is. Vaak is het in het belang van de kinderen om ouders en professionals zo snel mogelijk goed met elkaar te laten communiceren. Daar zet zij zich dan ook voor in.

1. 2017-0003153 Communicatie door Jeugdbescherming bij uithuisgeplaatste kinderen
Een vader klaagt over Jeugdbescherming. Hij vindt dat de gezinsmanager niet goed communiceert en niet handelt in het belang van zijn uit huis geplaatste kinderen. Ook is hij het oneens met de omgangsregeling.
2. 2017-0003453 Onderzoek naar handelen Jeugdbescherming bij uithuisplaatsing kleindochter
Een oma is van mening dat haar kleinkind onrechtmatig uit huis is geplaatst door toedoen van Jeugdbescherming. Een uithuisplaatsing is een kindbeschermingsmaatregel welke is opgelegd door de rechter. De kinderombudsman doet geen onderzoek naar de rechtmatigheid van uitspraken door rechters. Daarnaast was de uithuisplaatsing ruim 3 jaar geleden en de kinderombudsman doet ook geen onderzoek naar gedragingen die zo ver in het verleden liggen. De oma blijft echter bij haar standpunt dat Jeugdbescherming niet eerlijk is geweest ten tijde van de uithuisplaatsing. Zo zouden zij nooit onderzocht hebben of oma pleegmoeder kon zijn, terwijl Jeugdbescherming dit wel zo stelt in een gespreksverslag. Spirit zou uitgebreid onderzoek hebben gedaan en daaruit zou gebleken zijn dat een netwerkplaatsing bij oma niet kon. De kinderombudsman zegt toe na te vragen of er onderzoek is geweest naar een netwerkplaatsing bij oma, maar benadrukt dat dit aan de huidige situatie niets meer zal veranderen. Het kleinkind zit inmiddels al ruim 2,5 jaar in een perspectief-biedend pleeggezin. Nadat de kinderombudsman de zaak onderzocht heeft blijkt dat Spirit inderdaad geen onderzoek heeft gedaan. De reden hiervan was dat de oma met haar kinderen een eigen geschiedenis met Jeugdbescherming heeft en een onderzoek door Spirit zou derhalve zeker een negatief advies hebben opgeleverd. Deze redenering kan de kinderombudsman volgen, maar vindt wel dat dit anders naar de oma gecommuniceerd had moeten worden. De kinderombudsman laat dit aan Jeugdbescherming weten en gaat over tot sluiten van het dossier.
3. 2017-0003157 Duidelijkheid krijgen rond voogdij pleegkinderen
Pleegouders hebben voogdij over een kind en willen nu voogdij over een tweede pleegkind. Hierbij ervaren ze tegenwerking van Jeugdbescherming, waar nu nog de voogdij ligt. De Raad voor de Kinderbescherming heeft geadviseerd om voogdij aan pleegouders te geven. Jeugdbescherming weigert dit want ze zeggen de pleegouders niet te kennen. Pleegouders geven aan al 2 jaar stil te staan. Ze hebben zorgen om het kind en zijn gefrustreerd. Jeugdbescherming doet niets en pleegouders kunnen geen kant op. Met Spirit hebben zij een goede band. Spirit geeft ook aan niet

verder te kunnen door structureel niet meewerken Jeugdbescherming. Pleegouders willen het liefst de voogdij, maar anders willen ze een gezinsvoogd die doorpakt en die zaken gaat regelen. De kinderombudsman organiseert gesprekken met alle betrokkenen om tot een oplossing te komen.

4. 2017-0003753 Misstanden pleeggezin

Twee kinderen zijn in het najaar van 2016 uit huis geplaatst, middels een spoedhuisplaatsing nadat er eerder dat jaar een incident in huiselijke kring had plaatsgevonden. De reden van de verlate uithuisplaatsing is voor de ouders onduidelijk. In het pleeggezin gaat het niet goed, de kinderen worden alleen gelaten, er lag softdrugs en ze kregen geen nieuwe kleding of andere dingen. Volgens ouders hebben Spirit en Jeugdbescherming deze signalen te lang genegeerd. Uiteindelijk zijn de kinderen met spoed verplaatst naar een ander gezin. De oudste had hier al eerder verbleven en er bestaat goed onderling contact. Het is onduidelijk waarom dit gezin niet eerder is aangewezen als pleeggezin. De ouders klagen bij de kinderombudsman over de opstelling en communicatie van Jeugdbescherming. De kinderombudsman organiseert twee evaluatiegesprekken met alle betrokkenen om de zaak te bespreken en te leren voor de toekomst.

5. 2017-0002957 Nalatigheid Leger des Heils

Een man vraagt de kinderombudsman om hulp. Hij draagt samen met zijn vrouw de pleegzorg voor zijn kleinkinderen. De kinderen staan al langere tijd onder toezicht bij het Leger des Heils en inmiddels zijn zij uit huis geplaatst en wonen bij hun opa en oma. De man ervaart onvoldoende steun en bereikbaarheid van de Jeugdbescherming. De kinderen wonen al 3 maanden bij hem en zijn vrouw en zij hebben de Jeugdbescherming nog niet één keer gezien. Als de kinderombudsman de zorgen van de man bij het Leger des Heils neer legt blijkt de casus bekend. Deze was enige tijd geleden al intern geëvalueerd, maar als er nog geen verbetering was dan wil het Leger des Heils hierover graag in gesprek met de man. De verzoeker geeft aan dat hij dit gesprek als open en prettig heeft ervaren. Hier is de kinderombudsman blij mee. De kinderombudsman laat weten voor nu verder geen rol voor zich zelf te zien en sluit het dossier.

6. 2017-0003198 Hulp gevraagd bij conflict met gezinsmanager van Leger des Heils

Een stiefmoeder is ontevreden over een Jeugdbescherming van het Leger des Heils. Haar stiefdochter woont in een pleeggezin, en volgens de vrouw staat iedereen erachter dat zij bij haar en haar echtgenoot, de vader van het meisje, komt wonen. Verzoekster ervaart echter tegenwerking van de Jeugdbescherming, die niet zou handelen in het belang van het kind. Na overleg met haar advocaat besluit de vrouw haar verzoek bij de kinderombudsman niet door te zetten. Dit in afwachting van het besluit van de rechter. De zaak wordt gesloten.

7. 2017-0004057 Meisje wil contact gegevens van biologische moeder

Een meisje en haar pleegouders willen graag van Jeugdbescherming weten hoe het met de biologische moeder van het meisje gaat. Ze heeft al jaren geen contact meer met haar moeder. De pleegouders hebben inmiddels de voogdij over het meisje. Jeugdbescherming heeft nog wel contact met de moeder in verband met een nog lopende kindbeschermingsmaatregel ten aanzien van een halfbroertje. Het meisje wil weten hoe het met haar moeder gaat en is nieuwsgierig naar haar halfbroertje. De pleegouders vinden het vreemd dat Jeugdbescherming er wel voor de moeder van het meisje is, maar niet voor het meisje. Ook vinden ze dat zij onvoldoende doen om omgang tussen het meisje en haar moeder te waarborgen. De kinderombudsman legt aan de pleegouders uit dat het juridisch klopt dat Jeugdbescherming er niet voor het meisje is. Nu de pleegouders de voogdij hebben loopt er geen kindbeschermingsmaatregel meer, waardoor pleegouders nu de

aangewezen verantwoordelijke personen zijn om de belangen van het meisje te waarborgen. De kinderombudsman begrijpt heel goed dat het meisje wil weten hoe het met haar moeder is. De kinderombudsman stelt daarom voor dat Jeugdbescherming overlegt met de moeder of ze het goed vindt dat zij informatie over de moeder verstrekt aan pleegouders. Het is aan pleegouders en het meisje zelf om uiteindelijk te beslissen of het verstandig is om contact te leggen. Indien pleegouders hierover advies willen van de gezinsmanager van moeder dan kunnen ze hier uiteraard om vragen, maar Jeugdbescherming is hiertoe niet verplicht. Jeugdbescherming besluit uiteindelijk om samen met Spirit en pleegouders om tafel te gaan om te bespreken wat de mogelijkheden zijn.

8. 2017-0003138 Objectieve dossier analyse

Jeugdbescherming vraagt de kinderombudsman om een gezinsplan te beoordelen. Een vader heeft hierover een klacht ingediend bij Jeugdbescherming en ze zijn overeengekomen dat een onafhankelijke derde naar het rapport kijkt. De kinderombudsman loopt samen met vader het dossier door en doet Jeugdbescherming een voorstel tot wijzigingen. De wijzigingen betreffen vooral het onderscheid maken tussen feiten en meningen en het onderbouwen van uitspraken. Jeugdbescherming gaat akkoord met de voorgestelde wijzigingen.

9. 2017-0003236 klacht over niet verlenen SMI met terugwerkende kracht en door foute info belasting KOT-schuld

Een vrouw belt de ombudsman, omdat de Belastingdienst ruim 10.000 euro van haar terugvordert. Ze is moeder van twee kinderen en is ZZP-er. In 2014 kreeg zij een ernstige vorm van PTSS, zo ernstig dat zij moest worden opgenomen. Begin 2015 mocht zij naar huis, echter wel met medicatie en behandelingen. Ze was niet in staat om te werken en kon dus ook niet 7 dagen per week voor haar kinderen zorgen. De vrouw woonde samen met haar vriend en met zijn vieren leefden ze toen van zijn inkomen. De kinderen moesten naar de kinderopvang, maar dit kon de moeder niet betalen. De vrouw heeft op advies van de Belastingdienst in 2015 kinderopvangtoeslag aangevraagd. Eind 2016 werd een bedrag van ruim 10.000 euro teruggevorderd, omdat zij hier geen recht op zou hebben gehad. Ze werd gewezen op het feit dat ze zich tot de gemeente had moeten wenden voor een Sociaal Medische Indicatie (SMI). De gemeente laat haar weten een SMI nooit met terugwerkende kracht te verlenen. De ombudsman constateert dat de klacht tweedelig is. Enerzijds klaagt de vrouw over de Belastingdienst die haar fout zou hebben geadviseerd. Hier gaat de ombudsman niet over. Anderzijds klaagt ze over de gemeente Amsterdam die geen SMI met terugwerkende kracht wil verlenen. Nadat de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente blijkt dat de vrouw juridisch advies heeft ingewonnen en bezwaar heeft ingediend bij de Belastingdienst. Misschien heeft zij namelijk als zelfstandig ondernemer toch recht op gehad op kinderopvangtoeslag. Voor nu wil de vrouw zich daar op richten en trekt het verzoek over de gemeente Amsterdam in. De ombudsman gaat tot nader bericht over tot sluiting van het dossier.

10. 2017-0003360 Vraag over inkomensafhankelijke eigen bijdrage kinderopvangtoeslag

Grootouders hebben hun drie kleinkinderen in huis genomen nadat deze door de rechter uit huis geplaatst zijn. De grootouders zijn altijd erg betrokken geweest bij hun kleinkinderen en waren dan ook meteen bereid de pleegzorg op zich te nemen. De grootvader heeft een eigen bedrijf en werkt minstens 5 dagen in de week. De grootmoeder kan niet de hele week in haar eentje voor de kleinkinderen zorgen. De kinderen gaan daarom naar de kinderopvang. Ze hebben geen recht op kinderopvangtoeslag, omdat grootmoeder niet werkt. Op hun situatie is een Sociaal Medische Indicatie (SMI) van toepassing verklaard. Met de SMI betaalt de gemeente de kinderopvang en vraagt daarvoor een inkomensafhankelijke eigen bijdrage van de (pleeg)ouders. Gezien hun

inkomen is dit een eigen bijdrage van bijna 1300 euro per maand. Iedereen is het met grootvader eens dat dit een erg hoog bedrag is, maar niemand weet wat ze er aan kunnen doen. Chikuba (zij zijn samen met de GGD verantwoordelijk voor de indicaties) verwijst naar Spirit, aangezien het gaat om kosten voor pleegzorg. Spirit stelt daartegen weer dat zij nooit kosten voor kinderopvang vergoeden, juist omdat pleegouders aanspraak kunnen maken op kinderopvangtoeslag of een SMI. Voor de grootouders voelt het niet fair dat zij helpen door de pleegzorg van hun kleinkinderen op zich te nemen, met de rekening worden gepresenteerd. De kinderombudsman is het eens met de grootouders dat het een onredelijk hoog bedrag is en doet een coulanceverzoek aan de gemeente om de man in dit bijzondere geval tegemoet te komen. De gemeente stemt in met dit verzoek. De kinderombudsman is blij met de uitkomst en sluit het dossier.

11. 2017-0003402 Vragen over niet starten begeleiding door JBRA en mogelijkheden binnen drangkader
Een moeder benadert de kinderombudsman omdat zij er niet uitkomt met Jeugdbescherming. De moeder ligt in scheiding met de vader van haar dochter. Naar aanleiding van de scheiding heeft de rechter verzocht aan de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek te doen naar de mogelijkheden wat betreft de omgangsregeling. De conclusie van de Raad is dan dat de ouders het niet eens kunnen worden over de omgangsregeling en het advies is dat er een 'Ouderschap Blijft' traject wordt gestart bij Altra. De Raad wijst Jeugdbescherming aan om het starten te begeleiden. 'Ouderschap Blijft' blijkt echter niet van de grond te komen. Moeder heeft al een bemiddelingsgesprek gehad bij Jeugdbescherming en er is al een nieuwe gezinsmanager toegewezen, maar 4 maanden verder is er nog steeds geen duidelijkheid rond het starten van Altra. Moeder en vader zitten in een ingewikkeld conflict en volgens moeder weigert vader iedere medewerking. In dat kader vraagt de kinderombudsman zich af in hoeverre Jeugdbescherming middelen heeft om ouders te dwingen bepaalde trajecten te ondergaan. Jeugdbescherming geeft aan dan eigenlijk niet zo veel te kunnen. De kinderombudsman begrijpt dit lastige dilemma. Moeder heeft het idee dat Jeugdbescherming niet meer bezig is met het begeleiden van het Altra traject. De kinderombudsman adviseert haar het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) in te schakelen en eerst een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De kinderombudsman volgt de zaak verder van een afstand en gaat over tot sluiting van het dossier.
12. 2017-0003242 onvrede over OKT en Jeugdbescherming
Moeder van een 15-jarige dochter vertelt dat haar dochter vorig jaar is opgenomen bij een instelling buiten de stad. Dat gaat goed, ze zit daar op haar plek. Maar in het proces zijn er een aantal dingen fout gegaan, hierover heeft moeder geklaagd bij de desbetreffende instanties. Het grootste deel van haar klacht is hiermee naar tevredenheid opgelost. Maar ze houdt problemen met de gezinsmanager van Jeugdbescherming. Hierover heeft zij een klacht ingediend: gesprek met teamleider gehad, excuses gemaakt, en ze krijgt een verslag. Dus netjes afgehandeld, maar ondertussen ziet zij geen verbetering op de punten waarop ze klachten had. Ze vraagt de ombudsman te bemiddelen.
13. 2017-0003419 Kinderen worden onvoldoende gehoord
Moeder van een tweeling van 7 jaar vindt dat het belang van haar kinderen onvoldoende wordt meegenomen door zowel de rechtbank als door Jeugdbescherming. Mevrouw is verwickeld in een vechtscheiding waarbij wederzijds beschuldigen worden geuit. De vrouw heeft een klacht ingediend bij Jeugdbescherming en er zijn meerdere bemiddelingsgesprekken gevoerd. Volgens moeder is hiermee echter niets veranderd. De kinderombudsman verzoekt om de stukken om de zaak te kunnen onderzoeken.

14. 2017-0003816 Jeugdbescherming start 'Ouderschap Blijft' niet op
Een gescheiden moeder benadert de kinderombudsman. Zij en haar ex hebben een 50/50 co-ouderschapsregeling over hun 7-jarige dochter, uitgesproken door de kantonrechter. De communicatie verloopt stroef tussen ouders onderling en tussen Jeugdbescherming en de ouders. De afspraken verlopen niet volgens het opgesteld ouderschapsplan en het meisje vertoont gedragsproblemen op school. Vanwege de moeizame communicatie zou "Ouderschap Blijft" worden ingezet. Dit is nog niet van start gegaan. Moeder staat hiervoor open, maar volgens haar werkt vader niet mee. Moeder is bang voor een kindbeschermingsmaatregel. Moeder heeft een klacht ingediend over de rol van de gezinsmanager, het is niet bekend wat er met deze klacht is gedaan. Er is een ontvangstbevestiging van de klacht, maar er is nog geen opvolging aan gegeven.
15. 2017-0003967 Moeder wordt niet gehoord door instanties
Een moeder van een dochter voelt zich niet gehoord door hulpverlening van OKT en Altra. Dochter is geboren uit een kortstondige relatie, vader heeft geen gezag. Vader wil na enige tijd contact met het kind en er wordt een langzaam opbouwende omgangsregeling uitgesproken door de rechter. Moeder heeft vanaf het begin zorgen over vader, die ze ook uit naar betrokken hulpverlening. Moeder stopt op den duur de omgangsregeling door zorgelijk gedrag van dochter. De rechter beslist dat de omgang voortgezet moet worden en ondanks weerstand van moeder ook omgang met overnachten. Altra zou de omgang begeleiden, maar dat is niet gebeurd, Altra zegt dat dat ook niet nodig was (beide ouders stonden wel achter begeleiding). Moeder krijgt vermoeden van seksueel misbruik, en doet een verzoek tot beëindiging van de omgang. Er wordt een kindonderzoek in het AMC ingepland. Moeder voelt zich onvoldoende gehoord en wil hierover een signaal afgeven bij de kinderombudsman. Het voelt alsof men haar niet gelooft omdat ze de moeder is en de omgang wil tegenhouden.
16. 2017-0004068 Klacht Jeugdbescherming
Een vader klaagt over Jeugdbescherming. Zij zijn al lange tijd betrokken bij zijn gezin en hij beschuldigt hen er van dat hij zijn gezin kwijt raakt doordat Jeugdbescherming onvoldoende aan waarheidsvinding doet. De vader klaagt bij meerdere instanties en voorlopig volgt de kinderombudsman de zaak op afstand.
17. 2017-0004006 Wachtijd voor gezinsmanager
Een vrouw is gescheiden van de vader van haar vijf kinderen. Ze hebben een 50% omgangsregeling. Het gezin is bekend met huiselijk geweld vanuit vader, waarvoor in het verleden Veilig Thuis en Jeugdbescherming betrokken zijn geweest. Vader is zeer streng religieus. Begin 2017 hoort moeder van twee dochters dat vader hen geslagen heeft. Moeder benadert VT en houdt de kinderen bij vader weg. De kinderen en moeder doen hun verhaal, de kinderen vragen VT om het niet aan vader te vertellen, uit angst. VT stuurt vader toch een brief met hun melding. Vader ontkent, is woest en 'onterfd' zijn dochter, ze mag zijn achternaam niet meer dragen. Ondertussen is Jeugdbescherming ingeschakeld, maar er is de eerste maanden geen gezinsmanager beschikbaar, ze staan op de wachtlijst. Het OKT en Altra (Signs of Safety) zijn betrokken. De problematiek is eigenlijk te complex voor het OKT, maar toch begeleidt de OKA moeder naar een intake bij Tien voor toekomst (ambulante gezinshulp van het Leger des Heils), omdat Jeugdbescherming dat nog niet kan doen. Moeder krijgt ook een intake bij het Oranjehuis (Blijfhuis). De klacht die ze bij de kinderombudsman neerlegt is het feit dat ze bij Jeugdbescherming op de wachtlijst staat waardoor de benodigde hulp en regie niet start. De kinderombudsman neemt het signaal mee en sluit de zaak, aangezien het OKT zorgdraagt dat de benodigde hulp start.

18. 2016-0003140 Kind wacht op plekje bij Bascule
Een kind staat vanaf juli 2016 via een verwijzing van de schoolarts op de wachtlijst voor de Bascule en in januari 2017 is hij nog niet aan de beurt. Omdat hij eerder door de Bascule is geholpen, wil de ouder liever wachten dan een alternatief. De psychiater van de Bascule heeft zelf ook een vrijgevestigde praktijk, waarbinnen ruimte is om het kind te behandelen. De ouder denkt echter dat er dan geen financiering vanuit de gemeente zal zijn. De ombudsman vraagt Jeugd wat de opties zijn om de jongen zo snel mogelijk te kunnen laten helpen. Jeugd laat weten dat de Bascule het kind kan verwijzen naar een andere hulpverlener, dat heeft de wethouder ook aan alle aanbieders gevraagd te doen als ze zelf geen capaciteit hebben. Indien de psychiater van de Bascule als vrijgevestigde gecontracteerd is door de gemeente, kan hij in die rol op basis van de reeds afgegeven verwijzing, de behandeling op zich nemen. Als het per se toch bij de Bascule moet en dat kan niet omdat het budgetplafond bereikt is, kan moeder de verwijzer of een Ouder- en Kindteam vragen hier een oplossing voor te bieden. De kinderombudsman heeft contact met de ouder opgenomen om deze opties te bespreken, maar die heeft niet meer gereageerd.
19. 2017-0003618 Veilig Thuis en Jeugdbescherming, klacht in behandeling
Een advocaat dient een klacht in namens een cliënt. De klacht betreft handelen van Jeugdbescherming, Veilig Thuis en de Reclassering. De advocaat heeft de klacht ook ingediend bij de nationale ombudsman. De kinderombudsman ziet naar aanleiding van het bestuderen van het dossier aanleiding om vragen te stellen aan Jeugdbescherming en Veilig Thuis. Dit onderzoek loopt nog.
20. 2017-0002994 Jonge vrouw vraagt hulp van de kinderombudsman bij haar woonsituatie
Een jonge vrouw van 19 benadert de kinderombudsman met de vraag om advies over haar woonsituatie. Ze woont bij HvO Querido in Amsterdam Nieuw-West en voelt zich hier zeer onprettig, onveilig en ze heeft geen fijne huisgenoot. Ook het contact met haar begeleider is niet goed. Ze krijgt geen hulpverlening meer en wil zelfstandig met haar vriend wonen, maar het lukt hun niet een woning te vinden. De jonge vrouw is geschorst omdat ze zich niet aan de afspraken heeft gehouden. Dat betekent dat ze tijdelijk niet in haar kamer mag komen. De kinderombudsman verwijst de vrouw door naar !Woon, om haar te helpen met zoeken naar een geschikte woning, en ze raadt aan zich aan te melden voor het MBO-team. Dit team biedt MBO-studenten ondersteuning, begeleiding en behandeling op diverse leefgebieden. Uiteindelijk vindt de vrouw zelfstandig een particuliere huurwoning en is er geen verdere bemoeienis van de kinderombudsman nodig.
21. 2017-0003020 Hulp bij financiën en wonen voor jongen met leukemie
Een maatschappelijk werkster van een Amsterdams ziekenhuis benadert de kinderombudsman over een 15-jarige jongen met leukemie. De jongen is geboren in Nederland en woont sinds een paar jaar Turkije. Hij werd daar ziek en behandeld, totdat de kinderoncoloog uit zijn ambt werd gezet na de coupoging in 2016. Zijn vader heeft hem naar Amsterdam gehaald voor voortzetting van de behandeling. Moeder en andere kinderen bleven in Turkije. De jongen woont nu bij oma en krijgt meermaals per week behandeling. Vader is dakloos maar slaapt regelmatig bij hen op de bank. De oncoloog en maatschappelijk werker proberen al enige tijd een woning voor vader en zoon te verkrijgen, met het uiteindelijke doel om ook moeder te herenigen met haar zoon. Ook proberen ze hem te helpen met zijn financiën: vader en zoon staan op een ander adres ingeschreven waardoor financiële regelingen, zoals Stadspas en Kinderbijslag, niet worden toegekend. Ze ervaren veel bureaucratie in de gemeente en vragen om hulp.

22. 2017-0003282 Samen Doen zoekt hulp bij vinden woonruimte voor moeder met haar kinderen
Samen Doen benadert de kinderombudsman voor een moeder van twee kinderen van 12 en 9 jaar. Moeder woont sinds een aantal jaar in Nederland en is vorig jaar met de kinderen op straat gezet door haar toenmalige partner. Sindsdien woont de jongste bij een vriendin, en logeren moeder en de oudste op wisselende adressen. Mevrouw heeft een postadres en heeft werk. Ze heeft geen indicatie voor maatschappelijke opvang en wilde in eerste instantie niet naar noodopvang. Haar inschrijving van Woningnet geeft onvoldoende kans op een eigen woning. Ondanks dat iedereen een dak boven het hoofd heeft zijn ze niet bij elkaar. De kinderombudsman spreekt met het gezin en de medewerkster van Samen Doen. Kinderen hebben het recht om op te groeien bij hun ouder(s) en daarom raadt zij hen aan om toch aan te melden bij noodopvang. Ook raadt zij, gezien het lage inkomen, aan om gemeentelijke voorzieningen zoals een Stadspas en scholierenvergoeding aan te vragen. Tot slot is een optie dat moeder een kennis zoekt waarmee zij gezamenlijk een particuliere woning zou kunnen betalen. Samen Doen blijft betrokken en zal moeder ondersteunen. De kinderombudsman sluit de zaak, maar zal bereikbaar blijven voor vragen.
23. 2017-0003603 Onduidelijke motivering terugtrekken aanbod omklapwoning voor gezin
Een moeder verblijft met haar dochter in een noodopvanglocatie van de gemeente Amsterdam. Ze was geselecteerd voor een project waarbij het huurcontract na twee jaar op haar naam zou komen, en dat aanbod is zonder motivatie ingetrokken. Niemand kan of wil haar vertellen waarom. Ze heeft een ander aanbod gekregen voor ambulante wonen van HVO Querido. Deze plek zou niet permanent worden, de woning blijft op naam van HVO Querido. Dit wil ze niet, omdat haar kind dan weer moet verhuizen en mogelijk van school wisselen. Als ze weigert, is ze op zichzelf aangewezen. Als het goed gaat komt ze na ongeveer een jaar op veldtafel en krijgt ze een woning elders. Voor nu is de woning bij HVO, ondanks dat het tijdelijk is haar beste optie. De ombudsman vraagt zich wel af waarom de gemeente er voor kiest gezinnen te laten verkassen na twee jaar, in plaats van dat er voor nieuwe gegadigden nieuwe omklapwoningen worden aangeboden.

3.1.2 Onderwijs

De kinderombudsman is niet bevoegd over alle soorten klachten over onderwijs. In de gevallen dat zij niet bevoegd is verwijst zij ouders naar klachtencommissies van een school, het samenwerkingsverband, of naar De Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). Indien het in belang van het kind is, biedt de kinderombudsman soms aan te bemiddelen. Tien van de 24 klachten hebben te maken met het matching systeem dat gebruikt wordt voor het middelbaar onderwijs in Amsterdam. De overige klachten gaan over thuiszitters, problemen met (het vinden van) passend onderwijs en conflicten met onderwijsinstellingen.

1. 2017-0003197 Geen passende school voor vierjarige
Een gezin dat oorspronkelijk niet uit Nederland komt heeft kinderen die ze opvoeden in hun moedertaal. Bij een kind blijkt uit een test op de voorschool dat het kind een taalachterstand heeft, vermoedelijk ook in zijn moedertaal. Een Ouder- en kindteam begeleidt het gezin. De basisschool waar de ouders hun kind inschrijven, neemt het kind vanwege de taalachterstand niet aan, zonder een onderzoek naar de onderwijsbehoefte van het kind. Ouders zien hun kind niet graag naar speciaal onderwijs gaan en hebben geen vertrouwen in de onafhankelijkheid van een dergelijk onderzoek dat gedaan zou worden door een organisatie onder de vlag van speciaal onderwijs. Vader stelt voor dat school het kind opneemt in afwachting van de uitkomst van het onderzoek. Dat weigert de school. Ouders kiezen er dan voor enkele maanden op familiebezoek in het buitenland te gaan. Bij terugkomst wordt er alsnog een onderzoek aangevraagd. Omdat het na een poos nog niet duidelijk is wanneer het onderzoek start, en het kind in de tussentijd niet naar school gaat, neemt

vader contact op met de kinderombudsman. De kinderombudsman doet navraag bij het OKT. Het onderzoek blijkt inmiddels in gang te zijn gezet en kort daarop is het kind gestart op de basisschool gedurende het onderzoek. De betrokken professionals hebben een evaluatiegesprek over deze zaak gehad, waarin ze gezamenlijk tot verbeterpunten zijn gekomen. Nu de zaak een goede richting op gaat en er een leerproces in gang is gezet, sluit de kinderombudsman het dossier. Ze ziet in deze zaak wel dat de ambitie van zowel ouders als het onderwijs om een zo passend mogelijk aanbod te realiseren er toe kan leiden dat het onderwijs in het proces hiernaartoe zelf stagneert. Helaas heeft zij hier meer signalen van.

2. 2017-0004107 Passend onderwijs voor 6-jarige

Een moeder zoekt een passende school voor haar 6-jarige dochter. Het meisje gaat sinds 4 maanden niet naar school, omdat moeder vindt dat zij niet op de juiste plek zit en niet de juiste begeleiding krijgt. Professionals die moeder heeft ingeschakeld zeggen dat het meisje extra begeleiding behoeft in verband met onderpresteren in samenhang met mogelijke hoogbegaafdheid, faalangst en andere problemen. School wil de behoefte van het kind laten onderzoeken door een expertisecentrum waar zij mee samenwerken. Met passend onderwijs wordt gestreefd om kinderen waar mogelijk regulier onderwijs te laten volgen. Scholen hebben een budget voor basisondersteuning. Hierbij wordt gekeken naar wat een kind nodig heeft, niet zozeer naar de beperking. Het besluit wat een kind nodig heeft ligt bij (het bestuur van) school in samenspraak met ouders. Indien school en ouders er samen niet uitkomen, kunnen ouders een geschillencommissie passend onderwijs inschakelen. Scholen zijn echter niet verplicht zich bij een externe geschillencommissie aan te sluiten. School kan zich bij een geschil tot het samenwerkingsverband wenden. De kinderombudsman heeft geen bevoegdheid over (passend) onderwijs, maar wil moeder wel de goede kant op wijzen. Ze overlegt met het schoolbestuur en het samenwerkingsverband en adviseert moeder nogmaals in gesprek te gaan met de oude school van haar dochter. Mogelijk kan een door haar ingeschakelde professionals aanschuiven? Moeder en school gaan in gesprek en besluiten dat het meisje komend schooljaar terug naar school komt. Het expertisecentrum zal onderzoek doen, en neemt hierin, om het meisje zo min mogelijk te belasten, de onderzoeken die al gedaan zijn mee.

3. 2017-0003056 Hulp bij onenigheid over schoolkeuze

Een moeder benadert de gemeentelijke kinderombudsman in verband met haar 3 jarige zoon. De jongen wordt tweetalig opgevoed en moeder wil graag dat hij naar een gewone Nederlandse basisschool gaat. VTO (vroeghulp van de GGD) adviseert echter een andere school omdat zij een achterstand constateren. Hier is mevrouw het mee oneens. Ze wil dit niet, maar heeft het gevoel dat ze gedwongen wordt. Bij een geschil over passend onderwijs kunnen ouders de hulp inschakelen van een onderwijsconsulent. Zij bemiddelen en kijken naar het belang van het kind om tot een goede oplossing te komen. De kinderombudsman verwijst deze moeder door naar OCO om haar nader te adviseren. De zaak wordt afgesloten.

4. 2017-0003708 Zoon valt tussen wal en schip qua hulpverlening

Een jongen van 14 jaar met ADHD en ODD lijkt tussen wal en schip te vallen qua hulpverlening en school. Tot vorig jaar volgde hij regulier onderwijs, dat kon niet meer vanwege slechte cijfers en zijn gedrag. Afgelopen schooljaar is hij gestart op Transferium van Altra. Dit ging goed, tot de docent vervangen werd door een docent waar hij niet goed mee kan opschieten. Sindsdien gaat het bergafwaarts. De jongen voelt zich niet goed bij de onderwijsvorm van Transferium. Het gezin wordt begeleid door een Ouder- en kindadviseur met wie ze vele mogelijkheden verkennen. Maar

het is het nog niet gelukt om een geschikt traject te vinden. De jongen is te jong, of de problematiek is niet zwaar genoeg, en er zijn overal lange wachttijden. Momenteel is de OKA bezig met aanmelding van School2Care van Altra (combinatie onderwijs en jeugdhulpverlening). Echter, ook hiervoor bestaat een wachtlijst, onduidelijk hoe lang. De ouders wenden zich tot de kinderombudsman. Er is overbrugging nodig voor hun zoon voor de periode totdat hij bij School2Care zou kunnen starten, en zij willen een signaal afgeven over de wachttijden en het feit dat hun zoon tussen wal en schip lijkt te vallen.

5. 2017-0003329 Hulp en advies over thuiszittende jongen van 17
Een hoogbegaafde jongen van 17 neemt contact op met de kinderombudsman, omdat hij van mening is dat hij niet op de juiste school zit. Door zijn hoogbegaafdheid en andere gezondheidsproblemen is hij vaak uitgevallen op school. Uiteindelijk is hij met een VMBO diploma van school gegaan. Hij zit nu op het VMBO, maar zijn gezondheid heeft ook hier weer voor een half jaar vertraging gezorgd. De druk van het weer moeten beginnen op een verplicht tempo benauwt hem. Hij zou graag naar de Joke Smit school willen om op eigen tempo via volwassenonderwijs zijn HAVO diploma te halen. Omdat de jongen minderjarig is kan hij niet zelfstandig aanmelden, maar moet hij aangemeld worden door zijn middelbare school (een zogenaamde stamschool). De middelbare school waar de jongen op gezeten heeft kan echter niet als stamschool fungeren, omdat dit een VMBO-school is. De kinderombudsman neemt contact op met het Samenwerkingsverband Amsterdam (SWVA) om te vragen wat de mogelijkheden voor de jongen zijn. Het SWVA gaat er mee aan de slag en vindt een stamschool voor de jongen, zodat hij zich kan aanmelden bij het Joke Smit. Voorwaarde is wel dat er op de stamschool een contactpersoon komt voor het Joke Smit in het geval van ziekte of verzuim. De kinderombudsman en de jongen zijn blij met de uitkomst en bedanken het SWVA voor al hun inzet.
6. 2017-0003196 Conflict bij verzoek vrijstelling
Een meisje gaat sinds ruim een jaar niet meer naar school. Haar moeder heeft een beroep gedaan op vrijstelling van de Leerplichtwet, en heeft hiervoor een aanbeveling van een expert. De gemeente erkent deze expert niet als onafhankelijke deskundige en wil een nieuw onderzoek. Moeder wil permanente vrijstelling, omdat haar dochter niet past in het reguliere en passende onderwijs. Ze is zeer hoogbegaafd, er is volgens moeder geen onderwijsvorm die bij haar past. De wet zegt dat een ouder vrijstelling kan aanvragen bij een leerplichtambtenaar van de gemeente. Daarvoor is een actuele verklaring nodig van een arts, psycholoog of pedagoog die door de gemeente is aangewezen. Juridisch heeft Leerplicht gelijk dat zij een expert aanwijzen en niet de ouder, maar het gaat om het welzijn van het kind. Op verzoek van de kinderombudsman dragen de deskundige van moeder en de deskundige van de gemeente gezamenlijk een onafhankelijk deskundige voor. Deze deskundige zal naar eigen inzicht het onderzoek verrichten. De kinderombudsman volgt de zaak verder van afstand.
7. 2017-0004028 Signaal over behoefte SBO/SO voor hoogbegaafde kinderen
Moeder van een kind met IQ van 145+ wil een signaal afgeven bij de kinderombudsman. Haar zoon is hoogbegaafd en hierdoor komt hij niet mee op school. Hij is 6 jaar oud en zit inmiddels thuis. Hij is geen officiële thuiszitter, want staat nog ingeschreven op school. Onderwijs staat voor het gezin hoog in het vaandel. Ouders geven hun kind nu met behulp van eigen netwerk, zo goed mogelijk zelf onderwijs. Ze hebben goede contacten met SWV en leerplicht, maar die zitten eigenlijk met handen in het haar. Reguliere scholen zijn te vol en te druk voor hun zoon. Scholen voor hoogbegaafden zijn te hoog gegrepen, vanwege zijn faalangst en te weinig tijd voor zorg die hij

eigenlijk nodig heeft. Speciaal (basis) onderwijs is niet geschikt vanwege het IQ verschil met andere leerlingen. Ouders geven aan dat er een enorme behoefte is aan een SBO/SO voor hoogbegaafde kinderen die het niet redden binnen het reguliere onderwijs aanbod, in de omgeving van Amsterdam. Er is voor zover ouders bekend is één SBO voor hoogbegaafde kinderen, maar dit is in Gouda. De kinderombudsman bespreekt dit signaal met het samenwerkingsverband po. Het samenwerkingsverband onderzoekt momenteel nog of het aanbod voor hoogbegaafdheid in combinatie met gedragsstoornissen voldoende dekkend is, maar kan zich de worsteling van ouders voorstellen.

8. 2017-0003732 Klacht over oppakken zorgplicht van school

Een kind uit groep 2 van een basisschool in Nieuw-West heeft problemen op school, waar school volgens moeder niet goed mee om gaat. Ze is van mening dat school zijn zorgplicht niet goed heeft opgepakt. De jongen wordt gepest, wordt veel uit de klas gestuurd en loopt een achterstand op. De relatie tussen school en moeder en haar zoon verslechtert. Ook over de rol van de Ouder- en kindadviseur is moeder niet tevreden, deze verwijst haar telkens terug naar school. Moeder vraagt de Sociaal makelaar om haar te ondersteunen. Na meerdere gesprekken wordt de jongen in een andere klas geplaatst en er wordt een zorgstudent ingezet. In principe was dit wat ze wilde, maar ze wordt weinig betrokken in het proces en de communicatie met school blijft moeizaam verlopen. Ook het Samenwerkingsverband po is betrokken, er komt op korte termijn een observatie in de klas. Hij moet misschien naar het sbo. Moeder dient een klacht in bij het schoolbestuur. De kinderombudsman wacht, als tweedelijns klachtinstantie, eerst hun klachtafhandeling af. Indien nodig kan zij in een later stadium een bemiddelende rol vervullen.

9. 2017-0003943 Hulp bij klachten over middelbare school

Een vader dient een klacht in bij de kinderombudsman over de oude school van zijn zoon. Volgens de man heeft zijn zoon hier onvoldoende aandacht, ondersteuning en bescherming gekregen. De school zou hebben geweten dat hun zoon extra begeleiding nodig had, maar ze hebben nooit een dossier gevormd. De jongen zit inmiddels op een nieuwe school, maar de vader wil dat de kinderombudsman onderzoek doet naar de klachten over de oude school. De kinderombudsman is echter alleen bevoegd in zaken waar de gemeente verantwoordelijk is. Indien de man klachten heeft over de school dan kan hij deze het beste indienen bij de klachtencommissie waarbij de betreffende school is aangesloten. Over de kwaliteit van het onderwijs kan de kinderombudsman ook niet oordelen, dit is aan de onderwijsinspectie. Bemiddeling heeft geen nut nu de zoon al op een andere school zit. De kinderombudsman verwijst de man door naar de vertrouwenspersonen en externe klachtencommissie. Verder kan de man voor vragen en ondersteuning terecht bij OCO. De kinderombudsman hoopt voor de jongen dat een frisse start op een nieuwe school hem goed zal doen.

10. 2017-0003310 Afwijzing inschrijving MBO

Een jongen belt in paniek de kinderombudsman. Hij had gehoord van het MBO onderzoek en hij wil graag hulp. De jongen wilde zich inschrijven voor het ROC TOP. Deze inschrijving werd echter afgewezen, omdat hij zich hier al eerder had ingeschreven, maar toen twee weken later weer uitgeschreven. Toen de jongen hiermee geconfronteerd werd raakte hij in paniek en loog dat dit niet zo was. Nu is hij helemaal bang dat het niet meer op te lossen is. De Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO) houdt zich in Amsterdam bezig met ondersteuning voor ouders en leerlingen in het onderwijs, zo ook op het MBO. De kinderombudsman denkt dat zij de jongen beter kunnen adviseren. De kinderombudsman verwijst de jongen door en sluit het dossier.

11. 2017-0004117 Afwijzing inschrijving ROC

Verzoekster heeft zich onlangs aangemeld voor een opleiding bij ROC TOP. Zij ontvangt een brief met daarin een afwijzing van haar aanmelding, zonder duidelijke motivatie van de afwijzing. Ze neemt contact op met het ROC, waarna ze hoort dat ze op basis van financiële motieven (leeftijd) niet aangenomen is voor de opleiding. Verzoekster is erg geraakt door de manier waarop er met haar is omgegaan. Ze is niet uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek en er is ook niet gevraagd naar hoe ze haar opleiding denkt te behalen en wat haar doelen zijn. De gemeentelijke kinderombudsman is niet bevoegd over het MBO. De verzoekster wordt doorverwezen naar het OCO. Ze koppelt terug dat ze contact met hen heeft en dat ze ook in gesprek is met de onderwijsmanager van de ROC instelling.

12. 2017-0004058 Herstarten leerlingenvervoer, in ieder geval rest van schooljaar

De kinderombudsman wordt in 2016 benaderd door een moeder die recent is bevallen. Haar oudste dochter start na de zomer op een school voor speciaal onderwijs. Haar aanvraag voor leerlingenvervoer was afgewezen, omdat haar dochter niet op de dichtstbijzijnde passende school zat. Omdat school al begonnen is wordt na interventie door de kinderombudsman een tijdelijke regeling getroffen, waardoor de dochter in ieder geval tot de kerstvakantie naar school kan. Daarbij speelde enerzijds een rol dat moeder op dat moment sowieso lichamelijk niet in staat was om haar dochter naar school te brengen, anderzijds dat de school voor speciaal onderwijs, waar moeder voor heeft gekozen, moeder bij inschrijving niet heeft gewaarschuwd dat leerlingenvervoer een probleem zou zijn. De kinderombudsman wijst moeder er op dat vervoer naar een andere dan de dichtstbijzijnde school met een passend aanbod in de toekomst alleen bespreekbaar zal zijn als objectief kan worden vastgesteld dat de door haar gekozen school het meest geschikt is voor haar dochter. Vlak voor de zomervakantie 2017 neemt ze opnieuw contact op met de kinderombudsman. Kennelijk is het leerlingenvervoer voor het meisje na de kerstvakantie gewoon doorgelopen. De moeder heeft dit zo gelaten en ze heeft ook geen onafhankelijk advies ingewonnen met betrekking tot een passende school voor haar dochter. Wanneer de moeder een nieuwe aanvraag doet voor leerlingenvervoer blijkt pas dat leerlingenvervoer, waar het meisje geen recht meer op had, nog steeds doorliep. Het leerlingenvervoer werd per direct stopgezet. Hoewel de moeder te laat actie heeft ondernomen vindt de kinderombudsman het niet acceptabel om het meisje twee weken voordat de zomervakantie begint thuis te laten zitten. Leerlingenvervoer heeft immers zelf ook onvoldoende opgelet en het vervoer laten doorgaan, ondanks wat er was afgesproken. De kinderombudsman vraagt leerlingenvervoer om het vervoer te hervatten tot het einde van het schooljaar. Daarnaast adviseert ze de moeder met klem nu echt werk te maken van het onafhankelijke advies en hiervoor hulp te vragen bij haar Ouder- en kind adviseur.

13. 2017-0003023 Leerlingenvervoer voor blinde jongen

Een alleenstaande moeder met een bijstandsuitkering heeft een 13-jarige zoon die binnen twee maanden bijna volledig blind is geworden. Er is haar alles aan gelegen het leven van haar zoon "zo normaal" mogelijk te laten voortgaan. Heel belangrijk daarbij is dat hij kan blijven op de school (regulier voortgezet onderwijs) waar hij op zit. Ze heeft daartoe geprobeerd vervoer te regelen, want het is voor hem nu nog onmogelijk om zelfstandig naar school te reizen (wellicht dat dat op termijn wel mogelijk zal zijn, maar dat zal heel veel training en oefening vragen. Bovendien ligt de focus nu op het accepteren en verwerken van deze plotselinge blindheid). Ze heeft zich dus tot de gemeente gericht met het verzoek om hulp. Daar werd ze verwezen naar het Aanvullend Openbaar Vervoer maar werd haar meteen gezegd dat dat eigenlijk niet was voor vervoer van en naar school. De ombudsman informeert bij het Klachtenteam Sociaal OJZ en daar wordt heel snel in overleg met

leerlingenvervoer een oplossing geregeld. Bij de verwijzing door het Stadsloket was een fout gemaakt. Het Klachtenteam heeft het Sociaal Loket geïnformeerd over de mogelijkheden die leerlingenvervoer biedt om misverstanden als deze in de toekomst te voorkomen. Als een paar weken later blijkt dat het vervoer minder flexibel is dan voor de jongen nodig is, wordt dit ook met spoed en zorgvuldigheid opgepakt door medewerkers van leerlingenvervoer. Ondanks alle verdriet en zorgen zijn moeder en zoon tevreden over de oplossing en de ombudsman sluit het dossier

Zaak 14 t/m 24 Matching voortgezet onderwijs (kenmerken 2017-0003591, -0003592, -0003604, -0003633, -0003634, -0003660, -0003684, -0003695, -0003707, -0003730, -0003737)

Dit jaar zijn er, net als vorig jaar, bij de kinderombudsman meerdere klachten binnengekomen over het Amsterdamse matchingsysteem en de uitslag daarvan. Dit jaar zijn er na de eerste ronde van matching 44 kinderen niet geplaatst op een school. Het betrof alleen kinderen met een VWO-advies. Van deze kinderen hadden er 27 volgens de OSVO een 'risicovolle' lijst. Dat wil zeggen dat zij een voorkeurslijst hadden aangeleverd die niet voldoet aan het advies dat de OSVO gegeven heeft om tenminste 12 scholen op de lijst te zetten. De overige 17 kinderen die niet geplaatst zijn hadden dit wel. De beslissing om voor dit systeem te kiezen, waarbij relatief veel kinderen op de school van hun eerste keuze terecht zouden komen, is een politieke keuze geweest. De taak van de gemeentelijke (kinder)ombudsman is te controleren of de gemeentelijke overheid zich behoorlijk gedraagt bij de uitvoering van zijn bestuurlijke taken. Daarbij dient de kinderombudsman zich afzijdig te houden van vragen waarover de rechter of de politiek moet oordelen. Naar aanleiding van een aantal klachten van vorig jaar heeft de kinderombudsman bij de OSVO wel aangedrongen op meer duidelijkheid omtrent de wijze waarop de ouders bezwaar kunnen maken en uiteindelijk bij de rechter in beroep kunnen gaan tegen de beslissing. Hier is verbetering in gekomen, maar ook de kinderombudsman is hierover nog niet tevreden. De kinderombudsman blijft dan ook in gesprek met de gemeente en de OSVO ten aanzien van dit punt.

3.1.3 Veilig Thuis

De klachten die over Veilig Thuis binnen kwamen hebben vooral te maken met de zorgmeldingen. Zowel klagers als beklagden vinden dat zij te weinig informatie terug krijgen over een gedane melding.

1. 2017-0003356 Onduidelijkheid over handelen Veilig Thuis op melden kindermishandeling
Een vrouw maakt zich ernstige zorgen over de situatie van een zoontje van familie van haar. De kinderombudsman legt de vrouw uit dat een ombudsman klachten over gemeentelijke instanties behandelt en geen feitelijk onderzoek doet naar de veiligheid van individuele kinderen. Dit doet Veilig Thuis. De vrouw zegt dat ze al met haar zorgen bij Veilig Thuis is geweest, maar dat zij weigeren deze zaak te onderzoeken. De reden hiervoor zou zijn dat de gebeurtenissen waarop de vrouw haar zorgen baseert al veel te lang geleden zijn. Dit vindt de vrouw vreemd, omdat het meisje nog steeds minderjarig is en thuis woont bij dezelfde ouders. De kinderombudsman is het eens met de vrouw dat dit een vreemde reden zou zijn om een melding niet te onderzoeken. De kinderombudsman zegt toe te informeren bij Veilig Thuis of dit inderdaad het geval is. Na contact te hebben opgenomen met Veilig Thuis blijkt dat het anders in elkaar zit. De vrouw heeft het niet helemaal goed begrepen. Veilig Thuis kan echter geen verdere informatie verstrekken aan de melder noch de kinderombudsman, in verband met de privacy van het gezin. Afgesproken wordt dat de vrouw verwezen wordt naar Veilig Thuis indien zij meer duidelijkheid wil over de status van haar melding, of als zij verdere vragen heeft.

2. 2017-0003325 Moeder zonder gezag heeft zorgen over zoon
Een moeder is zeer bezorgd over de veiligheid van haar minderjarige zoon die bij zijn vader woont. Moeder heeft geen gezag en heeft in de afgelopen jaren meerdere meldingen bij Veilig Thuis gedaan. Haar klacht is dat Veilig Thuis geen goed onderzoek uitvoert en haar niet op de hoogte houdt. De kinderombudsman concludeert dat er geen reden is om aan te nemen dat Veilig Thuis geen gedegen onderzoek doet. Veilig Thuis kan mensen die een melding doen maar zeer beperkt informeren vanwege privacy van betrokkenen. Veilig Thuis probeert moeder waar mogelijk is te informeren en uitleg te geven. De zaak wordt gesloten.
3. 2017-0003011 Geen reactie op klacht Veilig Thuis
Een moeder heeft een klacht over Veilig Thuis. Mevrouw geeft aan volledig te hebben meegewerkt aan een onderzoek dat ingezet is na een zorgmelding van buren. Zij vindt dat Veilig Thuis onterecht contact blijft zoeken. Mevrouw dient een klacht in, en krijgt een e-mail met het voorstel om een afspraak om de klacht te bespreken. Om voor de kinderombudsman onbekende reden vindt dit gesprek niet plaats. Ondertussen voert de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek uit, dat leidt tot contact met Jeugdbescherming in het vrijwillige kader. Er is geen contact meer met Veilig Thuis, tot tevredenheid van de moeder. De kinderombudsman sluit daarop het dossier.
4. 2017-0004109 Inzage in zorgmelding bij VT
Een vader klaagt over Veilig Thuis en over de basisschool van zijn zoon. De schooldirecteur heeft een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis. De directeur informeert vader over de melding, school heeft vermoeden van verwaarlozing en het niet serieus nemen van problemen van de jongen. Vader wil niet in gesprek met Veilig Thuis omdat zij hem geen afschrift van de melding willen sturen en omdat hij het niet eens is met hun werkwijze. Veilig Thuis meldt na een aantal weken het dossier te sluiten en door te zetten naar Jeugdbescherming, om via een drang of dwangtraject zicht te krijgen op de thuissituatie. Jeugdbescherming ziet geen reden tot interventie en sluit het dossier. Vader vraagt de kinderombudsman om Veilig Thuis een afschrift van de zorgmelding te laten toesturen, hij vindt dat hij daar recht op heeft. De kinderombudsman concludeert dat het conflict met school afloopt, zoon gaat komend jaar naar de middelbare. Vader heeft nog geen klacht ingediend bij Veilig Thuis. Er is geen reden om af te wijken van de reguliere klachtenprocedure, dus de kinderombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij Veilig Thuis. De kinderombudsman komt eventueel pas in beeld als tweedelijns klachtinstantie.

3.1.4 GGD

Vijf klachten komen van ouders met kinderen die gebruik (moeten) maken van de nood- en maatschappelijke opvang die de gemeente gezinnen biedt.

1. 2017-0003163 Noodopvang ver van Amsterdam en geen geld voor vervoer naar school
Een vrouw woont met haar kinderen bij een vriendin in, maar mag daar van de verhuurder niet blijven. Als ze op straat staat, vangt de GGD haar op in een hotel buiten de stad. Moeder belt de ombudsman omdat ze na een paar dagen geen geld meer heeft om haar kinderen met het openbaar vervoer naar school in Amsterdam te brengen. De ombudsman hoort van de GGD dat er binnen een week een uitgebreide intake volgt bij de GGD en dat moeder bij tussentijdse problemen naar de GGD kan bellen. De GGD belt moeder nu direct om het een en ander kort te sluiten.

2. 2017-0003224 geen opvang voor gezin uit buitenland
Een man verblijft in Amsterdam en zijn gezin woont vanwege gebrek aan huisvesting sinds 2012 in het buitenland. Hij vraagt om hulp bij het vinden van woonruimte of opvang voor hem en zijn gezin zodat ze terug naar Nederland kunnen komen. Het lukt hem echter niet om dit te regelen. Hij heeft zelf ook geen onderdak. Hij heeft geen recht op maatschappelijke opvang omdat hij in staat zou zijn het zelf te redden, volgens de GGD. Hij verbleef in de nachtopvang, waar hij is weggegaan vanwege drugsgebruik van een kamergenoot. De GGD die verantwoordelijk is voor de opvang van gezinnen in Amsterdam, stelt er niet te zijn voor zijn kinderen in het buitenland. De man moet zelf woonruimte regelen, desnoods buiten de Randstad, voordat zijn gezin hier heen komt. Maar hij heeft er wel hulp bij nodig. De ombudsman sluit met de zijn schuldhulpverlener en maatschappelijk werker kort dat ze een plan van aanpak maken voor schuldhulpverlening en het vinden van een woning. Eerder stageerde dat doordat meneer afspraken vaak afzegt en hij wisselende inkomsten heeft uit werk. Na enige tijd blijken vrouw en kinderen in de zomervakantie naar Nederland te zijn gekomen. De GGD Amsterdam stelt niet verantwoordelijk te zijn voor hun opvang, omdat moeder en kinderen huisvesting en inkomen in het buitenland hebben en beter daar kunnen wachten tot vader huisvesting heeft geregeld. Dat kan de ombudsman volgen. Ze verblijven in de regio Amsterdam bij familie en proberen schulden en huis te regelen voordat de school van de kinderen begint. Hoewel het voor de kinderen geen ideale situatie is, ziet de ombudsman niet in wat de gemeente naast hulp bij schulden en inkomen, meer zou moeten doen. Het baart de ombudsman wel zorgen dat het regelen van de schulden hier moeizaam lijkt te gaan doordat de man wisselende inkomsten heeft. Dat zou een schulden regeling niet in de weg mogen staan.
3. 2017-0003465 Klachten over noodopvang en communicatie GGD
Een jonge studerende moeder zit met haar zoontje van 4 in de noodopvang. Momenteel verblijft ze in een hotel, maar in verband met het aanvangen van het hoogseizoen moet zij hier weg. Ze heeft een plek aangeboden gekregen bij de gezinsopvang in Amsterdam Zuidoost. De vrouw heeft persoonlijke bezwaren tegen Zuidoost en tegen de locatie en wil hier dan ook niet heen. Ook vindt ze dat de GGD haar onvoldoende informeert over de gang van zaken. Ze hoort slechts een paar dagen van te voren dat ze moet verhuizen. Ze maakt zich zorgen wat het verhuizen met haar zoontje doet en haar stage heeft er onder te lijden. De kinderombudsman begrijpt haar zorgen ten aanzien van de communicatie en de onzekerheid. Zij adviseert de moeder om haar zorgen en bezwaren te bespreken met de GGD. Dit gaat ze doen. De GGD laat weten uiteindelijk samen met een andere organisatie een plek voor de moeder gevonden te hebben. De GGD begrijpt dat de onzekerheid voor gezinnen lastig kan zijn, maar dit heeft ook te maken met het feit dat de GGD gelijk probeert te zoeken naar plekken waar gezinnen langdurig kunnen verblijven. Zo'n plek kan ineens vrij komen en dan wordt die plek ook kort van te voren aangeboden. De GGD laat weten dat het altijd mogelijk is dat zij de verhuizing organiseren, zodat ouders zich daar geen zorgen over hoeven te maken. De kinderombudsman neemt contact op met de moeder om te vragen hoe het nu met haar gaat. Ze zegt dat het goed met haar gaat, maar dat ze vindt dat de GGD slecht met haar gecommuniceerd heeft. Ze heeft zelf wat geregeld qua verblijf en wil hierover verder geen contact meer met de GGD of de kinderombudsman. De kinderombudsman respecteert de wensen van de moeder maar drukt haar op het hart om contact op te nemen als ze ergens tegen aanloopt.
4. 2017-0003235 Gezin wil niet verhuizen naar maatschappelijke opvang
Een 17-jarig meisje benadert de kinderombudsman. Zij woont met moeder en broertjes in de noodopvang. Er is een conflict tussen hen en de professionals. Zij moeten binnenkort verhuizen naar

de maatschappelijke opvanglocatie de Roggeveen, maar willen dat niet. Volgens hen is er geen reden om naar de maatschappelijke opvang te moeten, ze willen een eigen woning. De professionals zijn van mening dat het gezin daar nog niet klaar voor is, en dat er doelen gesteld zijn die eerst behaald moet worden. De kinderombudsman gaat met alle betrokkenen in gesprek en stelt dat er duidelijkheid moet komen over voortgang op de gestelde doelen.

5. 2017-0003275 Noodopvang voor vrouwen in nood
'Zij is hier' is een organisatie van vrijwilligers die vrouwen in nood bijstaat, voornamelijk helpen ze gezinnen waar huiselijk geweld een rol speelt. Ze zoeken de publiciteit op over de manier waarop de GGD een vrouw toegang tot de noodopvang zou hebben geweigerd. De kinderombudsman heeft een aantal leden uitvoering gesproken. Daarbij bleek dat hun klachten betrekking hebben op enerzijds de bejegening van vrouwen in nood door medewerkers van de GGD (en de politie), anderzijds de gronden waarop deze vrouwen toegang tot de noodopvang ontzegd wordt en de omstandigheid dat die gronden nooit op papier komen, zodat het niet mogelijk is om in rechte op te komen tegen een dergelijke afwijzing. De GGD zou hier niet over met Zij is hier in gesprek willen. De kinderombudsman spreekt met de GGD over deze signalen van Zij is hier. De GGD is echter van mening dat het eerst tijd is voor de GGD om zelf met Zij is hier om tafel te gaan zitten. Wel stelt de GGD voorop dat alle vrouwen die dat nodig hebben de nodige hulp krijgen. Als opvang niet nodig is, biedt de GGD iets anders. Voor de ombudsman blijft een vereiste dat de gemeente schriftelijk beslist op een hulpvraag vanwege huiselijk geweld, zodat het hulpaanbod of afwijzing gemotiveerd vast staat. De kinderombudsman zal Zij is hier vragen of ze nog steeds in gesprek willen met de GGD en volgen hoe de contacten verder verlopen met de GGD. Daarnaast vraagt de ombudsman aan Zij is hier om betreffende vrouwen te vragen hun verhaal bij de ombudsman te komen doen, zodat zij onderzoek naar een specifiek geval kan doen.
6. 2017-0003790 Gesteggel tussen gemeenten over opvang gezin
Gezinnen die geen dak boven hun hoofd hebben wijken vaak voor korte of lange tijd uit naar een andere gemeente voor opvang of een briefadres. Daardoor verliezen ze in de ogen van de gemeente hun zogenaamde binding met de gemeente. Het gebeurt dat gemeentes dan naar elkaar verwijzen voor het bieden van opvang en hulp. Zaanstad stuurt een voorbeeld naar de ombudsman. Een gezin dat zich in een woning in Amsterdam niet mag inschrijven, gebruikt een briefadres in Zaanstad. Op het moment dat ze dakloos worden, verwijst Amsterdam het gezin voor opvang naar Zaanstad. Daar klopt het gezin radeloos aan bij een wijkteam. Zaanstad heeft ruggespraak met Amsterdam, maar Amsterdam blijft erbij dat het gezin, waarvan moeder en kind pas sinds enkele maanden in Nederland verblijven geen recht hebben op voorzieningen. Zaanstad zorgt dat ze in ieder geval tijdelijk onderdak krijgen. Zaanstad vraagt zich sterk af waarom Amsterdam dit gezin terugverwijst naar Zaanstad. De kinderombudsman vraagt de GGD Amsterdam om met Vangnet Zaanstad in gesprek te gaan en biedt aan deel te nemen. De GGD is daar graag toe bereid, maar acht de bemoeienis van de ombudsman nog niet nodig. De kinderombudsman hoort graag hoe het afloopt, want zij vindt dat de opvang voor gezinnen met kinderen in nood een sluitend systeem moet zijn.
7. 2017-0003855 Behandeling melding schimmel
Een moeder vindt dat er gevaarlijke schimmel in haar (vrije sector) huurwoning zit, dat baart haar zorgen, mede omdat haar kind een ernstige ziekte heeft. De verhuurder plaatst een isolatiemuur, maar dat werkt onvoldoende. Er is op nieuwe plekken schimmel. De GGD is onder meer in 2015 langs geweest en verwijst haar naar Wijksteunpunt Wonen en VVE. De Huurcommissie doet onderzoek en stelt haar in het ongelijk, want er zijn geen ernstige gebreken die een huurverlaging

rechtvaardigen. Ze neemt weer contact op met de GGD en het stadsdeel, maar ze krijgt geen antwoord. De ombudsman vraagt de GGD haar melding alsnog te behandelen. De GGD arts bleek aan !Woon (voormalig Wijksteunpunt Wonen) te hebben gevraagd mevrouw te helpen bij oplossen van woon en schimmelproblemen, waarna het was blijven liggen. De arts heeft alsnog met !Woon afgesproken dat ze bij haar langs gaan voor het helpen bij het bestrijden van de schimmel. Volgens de arts geven de plekken waar ze foto's van stuurt, geen extra gezondheidsrisico's voor haar kind. Hiermee heeft de GGD de zaak voldoende uitgezet en mevrouw duidelijkheid gegeven over wat ze kan verwachten van de GGD. Gelet op de uitkomst van het onderzoek van de huurcommissie, lijkt er geen sprake te zijn van gebreken die om overheidsingrijpen vragen, dus kan de ombudsman het antwoord van de GGD volgen.

3.1.5 Wonen

Wonen is al lange tijd een belangrijk thema. De woningnood in de stad is hoog. Daardoor is het voor veel mensen moeilijk om passende woonruimte te vinden. Ondanks dat de gemeente beleid voert dat gezinnen niet uit hun woning gezet worden, want geen kind mag op straat leven, gebeurt dat toch. De woonklachten die bij de kinderombudsman binnen komen gaan vooral over afgewezen urgenties, over moeilijkheden bij vinden van woonruimte bij medische indicaties en over problemen na uithuiszettingen.

1. 2017-0003392 Geen urgentie ondanks dreiging
Moeder en twee dochters wonen op een geheim adres vanwege dreiging van haar ex-man. Hij heeft adres toch achterhaald, waardoor ze er niet meer veilig zijn. Politie vindt dat ze niet op dit adres kan blijven wonen en biedt een traject in een Blijf van mijn lijf huis aan elders in Nederland. Client wil Amsterdam niet uit om weer een nieuw bestaan met haar kinderen op te moeten bouwen. Woningruil lukt tot nu toe niet. Daarom wil ze urgentie aanvragen. Het Sociaal loket accepteert de verklaring van instanties, waaronder politie, dat de woning onveilig is niet. De gemeente wil niet eens naar de brief van de politie kijken. Mevrouw zou eerst aangifte moeten doen. Maar dat is niet aan de orde, er is geen recent strafbaar feit waartegen ze aangifte kan doen. Haar aanvraag voor urgentie wordt afgewezen. De kinderombudsman vindt het signaal dat Wonen niet naar politiestukken wil kijken zeer ernstig. De gemeente dient alle relevante informatie bij een aanvraag te betrekken. Een politiebrieven lijkt hier toch zeer relevant. Daarbij laat mevrouw een woning achter, het betreft dus meer een door Wonen geregisseerde woningruil dan een urgentie. De wens voor een andere woning boven terug naar de opvang, lijkt legitiem en in het belang van de kinderen. De moeder gaat in bezwaar en dan kijkt wonen wel naar alle stukken. Ze krijgt een urgentieverklaring.
2. 2017-0003581 Afwijzing urgentie gezin vanwege huisvesting bij oma
Nadat een man met zijn gezin bij zijn ouders is ingetrokken om voor zijn zieke vader te zorgen, wil zijn moeder dat ze weggaan na het overlijden van de vader. De man is zelf ook ernstig ziek. De afdeling Wonen wijst zijn verzoek om een urgentieverklaring voor een woning in de bezwaarfase af omdat een inwoonsituatie geen reden voor urgentie is en de woning passend is voor hem wat betreft grootte en voorzieningen. Dan legt de hulpverlener de zaak voor aan de ombudsman. Aangezien de inwoonsituatie jarenlang wel goed ging en de woning passend is, kan hij volgen dat de gemeente nu geen grond ziet om vanwege een ogenschijnlijk familiegeschil de hardheidsclausule toe te passen.
3. 2017-0004017 Hulp gevraagd voor gezin dat op kamer woont
Een alleenstaande Ghanese moeder woont met haar twee dochters van 15 en 22 jaar op een kamer in Zuidoost. Ze huurt deze kamer van een man, met wie ze verder niets te maken heeft. Naast hen

woont er nog een gezin in het huis. Ze betaalt deze man 700 euro per maand cash huur, zonder kwitanties. Moeder heeft een baan, maar werkt nu door lichamelijke klachten niet. De oudste dochter gaat naar het HBO en de jongste naar de HAVO. Een van hen heeft forse psychische problematiek. De urgentieaanvraag is afgewezen: geen levensontwrichtende situatie en ze hebben een 'goed inwoonadres'. De vrouw ontvangt toeslagen, deze worden nu echter teruggevorderd omdat de hoofdbewoner een aanzienlijk inkomen heeft. Het gaat om enkele duizenden euro's. Er lijkt een discrepantie tussen gemeentelijk beleid versus het Rijk: de veilige woonplek waardoor urgentie wordt afgewezen versus navordering belastingdienst waardoor ze nu hoge schulden gaat krijgen. De kinderombudsman gaat na of er een medewerker van de gemeente op huisbezoek is geweest in het kader van de urgentieaanvraag. Mevrouw heeft bewijs nodig dat ze geen toeslagpartner is. Ze vraagt WPI te helpen met een oplossing vinden richting Belastingdienst. Ook vraagt ze Team Maatwerk van WPI om deze zaak op te pakken.

4. 2017-0004008 Hulp bij vinden andere woning, geschikt voor lichamelijk gehandicapt kind
Een gezin woont met hun zoon in een appartement op twee hoog zonder lift. De zoon heeft een ernstige spieraandoening en zal binnenkort helemaal rolstoel gebonden zijn. Het gezin heeft dan ook een urgentieverklaring gekregen van de gemeente voor een gelijkvloerse woning. Het gezin wil vanwege de zorg en onderwijs die in hun huidige buurt is geregeld het liefst niet te ver van hun huidige woning wonen. Een dergelijke woning komt echter niet vrij. De urgentieverklaring verloopt ongebruikt, ook na een verlenging. De gemeente wil geen nieuwe urgentie verlenen. Volgens de gemeente had het gezin binnen de beschikbare tijd best een andere passende woning kunnen vinden, maar hebben ze zelf te veel aan hun beurtvoorkeur vastgehouden. De kinderombudsman begrijpt dat de ouders de afgegeven urgentieverklaring onvoldoende benut hebben, maar benadrukt daarbij ook dat de medische urgentie voor verhuizen er nog steeds is. Ze vraagt de gemeente om een eenmalig passend aanbod te doen. De gemeente gaat hier mee akkoord. De kinderombudsman adviseert de ouders met klem dit aanbod te accepteren. Gedurende de periode die daarop volgt wordt er vanuit de gemeente geen contact opgenomen met het gezin. Het gevolg is dat het gezin zelf in woningnet weer gaat reageren, terwijl zij dit niet hadden moeten doen. Hierdoor verdwijnt het eenmalige aanbod dat de gemeente voor het gezin geselecteerd had weer uit het systeem. Het is een misverstand, welke voorkomen had kunnen worden als de gemeente het gezin geïnformeerd had over de gang van zaken. Wel is er inmiddels een andere passende woning geselecteerd, helaas niet in de buurt van hun huidige woning. De kinderombudsman adviseert het gezin dit aanbod te accepteren en sluit het dossier.
5. 2017-0004014 Afwijzing medische indicatie voor traploze woning
Een vrouw heeft lichamelijke klachten waardoor ze heel moeilijk de trappen naar haar woning op drie hoog op kan. Ze heeft twee kleine kinderen, die ze niet zelf op en neer kan dragen. Ze vraagt de gemeente om een indicatie voor een woning zonder traptreden, maar de afdeling Wonen wijst haar aanvraag af. De ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen opdat de gemeente de aanvraag opnieuw kan beoordelen. Indien ze niet tevreden is met de behandeling van haar bezwaarschrift, kan ze in beroep bij de rechter of de ombudsman weer benaderen.
6. 2017-0004073 Hulp kinderombudsman na ontruiming gezin
Verzoekster wordt ontruimd uit haar woning van de Key. Dit in verband met het vermoeden van onderhuur, terwijl zij zelf daadwerkelijk elders in de stad zou wonen. De vrouw heeft twee kinderen, van wie één meerderjarig. De vrouw heeft voldoende inschrijffaren in Woningnet. Maar door de

ontruiming zal het moeilijk worden om zelfstandig een andere woning te vinden, aangezien de verhuurderverklaring zal laten zien dat ze ontruimd is. De vrouw is bekend bij Doras, dus de kinderombudsman overlegt met haar hulpverlener. De ontruiming is op dermate korte termijn dat die niet voorkomen kan worden. De kinderombudsman adviseert de vrouw naar de GGD te gaan voor een screening voor nood- of maatschappelijke opvang. In de noodopvang kunnen echter geen jongens ouder dan 18 jaar wonen. In dit geval betekent dit dat de oudste zoon zelfstandig moet wonen. Dit kan hij niet vanwege psychische problemen. Daarnaast is de noodopvang geen geschikte plek voor kinderen. Men komt hier doorgaans niet beter uit, zeker kinderen niet. Daarom vraagt de kinderombudsman de woningbouw van de beschikbare woning om in het belang van deze kinderen, met de vrouw in gesprek te gaan om te zien of ze toch bereid zou zijn de woning aan haar te verhuren.

7. 2017-0004049 Jongere kan niet in 'housing first' woning blijven
Een Spirit medewerkster vraagt om advies. Een 19-jarige cliënt van haar woont sinds enkele tijd bij het project 'Housing First' van HVO Querido. Er is verwarring ontstaan over het feit of de woning op zijn eigen naam zou komen, of dat het op de naam van HVO zou blijven staan en hij weer moet verhuizen als hij zijn traject heeft afgerond. Het laatste blijkt nu het geval. De jongen wil niet verhuizen, het heeft hem veel tijd gekost om hier te wennen. Ook zijn begeleider denkt dat het beter zou zijn om hier te blijven. Navraag bij HVO leert dat de woningen bij Housing First inderdaad niet op eigen naam komen. De gemeente heeft hiertoe besloten, HVO geeft aan dat zij deze wens wel hadden. Mogelijk dat hier de miscommunicatie vandaan komt. De kinderombudsman kan aan (dit) beleid van de gemeente niets veranderen, dat is niet haar bevoegdheid. Wel zou ze zich hard willen maken voor de jongen, als de professionals van mening zijn dat verhuizen schadelijk is voor hem. Het is belangrijk dat dit onderbouwd wordt, bijvoorbeeld met een verklaring van een of meer deskundigen. De maatschappelijk werkster brengt de boodschap over naar de jongen, maar tot op heden heeft de kinderombudsman niks meer van hen gehoord.

3.1.6 Werk Participatie en Inkomen (WPI)

Twee van de drie binnen gekomen klachten hebben te maken met schulden. We zien problematische schulden veel vaker terug, ook bij de andere thema's, zoals Wonen.

1. 2017-0003243 Hulpverlener vraagt hulp bij aanvraag bijstand voor cliënt
Een medewerker van Samen Doen belt over een Afrikaanse moeder met een dochter van 3 jaar oud. Haar bijstandsaanvraag is afgewezen omdat zij niet verbleef op het adres waar ze ingeschreven stond. Nu verblijft zij op haar inschrijfadres waar ze met haar dochter op een matras in de woonkamer slaapt. Ook een tweede bijstandsaanvraag is afgewezen omdat handhaving van WPI het verhaal niet kloppend vindt. Samen Doen vraagt of de kinderombudsman iets kan doen om een doorbraak te forceren. De moeder heeft psychische begeleiding nodig, is niet verzekerd, heeft geen inkomen, spreekt de taal niet goed en is niet goed ingeburgerd. Wel staat zij op de wachtlijst voor een woning van HVO Querido. De kinderombudsman verwijst de medewerker van Samen Doen naar een medewerkster van project Kwetsbare burgers. Mogelijk dat zij iets kan betekenen in de aanvraag van de uitkering. De kinderombudsman sluit de zaak, maar geeft aan dat de medewerker van Samen Doen altijd opnieuw contact op kan nemen als dat nodig blijkt.

2. 2017-0003252 Hulp bij status, schulden en zorgverzekering
Mevrouw heeft na het verbreken van haar relatie in oktober 2014 geen verblijfsstatus meer, maar de rechter heeft bepaald dat ze niet mag worden uitgezet hangende de procedure. Ze heeft twee jonge kinderen: een met de Nederlandse en een met de Belgische nationaliteit. In 2016 heeft ze zich ook tot gemeentelijke ombudsman gewend en toen is de wethouder bij de zaak betrokken en sindsdien betaalt WPI huur en wat kosten levensonderhoud. In 2017 wendt ze zich opnieuw tot de ombudsman. Zij en haar kinderen zijn niet verzekerd en in een civiele procedure is bepaald dat zij van de 2000 euro schuld bij VGZ 500 euro moet betalen. Dat kan ze niet. Sinds 2014, toen haar status veranderde, krijgt ze geen toeslagen meer en inmiddels heeft ze vele dwangbevelen ontvangen van de Rijksbelastingdienst. Die vordert KOT en andere toeslagen terug, naar het lijkt per 2012. Wat er precies speelt is nog niet duidelijk. Ook zou ze graag willen dat WPI een onderhoudsabonnement van de corporatie betaalt, zodat er klein onderhoud gedaan kan worden aan haar woning. De ombudsman neemt contact op met team maatwerkontwikkeling, die opnieuw bijzondere bijstand (kinderuitkering) verstrekt en contact heeft met de deurwaarder en de maatschappelijke dienstverlening. Ook zorgt het team ervoor dat het Nederlandse kind een zorgverzekering krijgt. Vervolgens zet WPI de kinduitkering om in reguliere bijstand vanwege het arrest [Chavez Vilchez \(verdere toelichting\)](#), dat ouders van Nederlandse kinderen gelijkstelt met Nederlandse ouders. Ook zal WPI contact opnemen met de zorgverzekeraar zodat ook moeder en haar Belgische kind verzekerd wordt.

3. 2017-0003145 Hulp bij vastlopen in web van schulden en schuldeisers
Een vrouw heeft in 2013 Kinderopvangtoeslag (KOT) ontvangen terwijl zij hier geen recht op had. Hierdoor heeft zij een fraude schuld van tienduizenden euro's. Daarnaast heeft zij nog andere schulden, maar ze is afgewezen voor de WSNP en de GKA. Ze heeft een casemanager via WPI en die heeft haar begeleid naar werk. Met werk moet ze haar kind naar de kinderopvang brengen. Ze heeft daarvoor opnieuw KOT toegewezen gekregen, maar deze wordt nu verrekend met de KOT-schuld. Daardoor kan ze het kinderdagverblijf niet betalen. Ze wilde haar baan opzeggen, maar haar casemanager van WPI raadt dit af. Zonder baan heeft ze bovendien geen recht op een WW-uitkering. Ondertussen zegt de vrouw dat er andere schuldeisers zijn, en is er beslag gelegd op haar inkomen. Het kinderdagverblijf wil het contract ontbinden vanwege de schuld die daar ontstaan is. De vrouw heeft geen idee meer wat ze moet doen. Ze moet eigenlijk onder bewind gesteld worden, maar ze is bang wat bewindvoering en budgetbeheer gaan betekenen. WPI vertelt dit probleem recent besproken te hebben met de Belastingdienst. Zij zouden open staan voor toch uitbetalen KOT maar dan moest wel iets van een betalingsregeling worden getroffen. Nu hoort WPI structureel dat de belastingdienst toch gewoon verrekend. De vraag rijst: Houdt Belastingdienst zich niet aan afspraken, of weten de hulpverleners niet de juiste weg? De (kinder)ombudsman is met de gemeente in gesprek over deze problematiek.

3.1.7 Dienstverlening

De ombudsman krijgt veel klachten binnen over inschrijvingsproblematiek. Het grootste deel van deze klachten wordt niet afgehandeld door het team van de kinderombudsman. U kunt op de [website](#) van de ombudsman meer lezen over klachten die afgehandeld zijn door de andere teams.

1. 2017-0003431 Problemen met uitkering vanwege inschrijfadres
Een vrouw neemt contact op met de ombudsman omdat het haar niet lukt een uitkering te krijgen. Uit de klacht blijkt dat de vrouw drie kinderen heeft die noodgedwongen bij haar moeder wonen en dat ze zelf momenteel dakloos is en zonder inkomen zit. Ze staat wel ingeschreven op een adres, maar een uitkering aanvragen lukt niet omdat ze daar niet echt woont. De ombudsman probeert telefonisch contact op te nemen met de vrouw, maar het achtergelaten telefoonnummer klopt niet. Daar op stuurt de ombudsman meerdere malen een mail met het verzoek om contact. Reactie hierop blijft uit. De ombudsman besluit na 2 maanden geen bericht over te gaan tot sluiting van het dossier.
2. 2017-0003814 Zoon niet ingeschreven
De 7-jarige zoon van een Amsterdamse vader woont in het buitenland. Vader ontdekt dat de jongen niet meer staat ingeschreven in de gemeente en doet navraag bij de afdeling Burgerzaken. Daar blijkt de jongen nooit ingeschreven te zijn, hij is niet vindbaar in de systemen. Vader toont hen het Burgerservicenummer van het kind en de betalingen van kinderbijslag en Kindgebonden budget van de Belastingdienst. Uiteindelijk blijkt de jongen toch in een bestand te staan, namelijk "vertrokken naar bestemming onbekend" zonder de vader aan het kind te koppelen. Bij de inschrijving blijkt ook een fout met de geboortedatum gemaakt te zijn. Dat maakte de zoektocht nog moeilijker. De aanvraag wordt opnieuw in behandeling genomen, met de oude geboorteakte. De geboortedatum wijziging moet doorgegeven worden aan de Belastingdienst en dan wordt de inschrijving opnieuw ingevoerd bij de gemeente. De verzoeker heeft na een maand nog niets gehoord en vraagt de ombudsman om hulp.

3.1.8 Stadsdelen

Klachten over stadsdelen komen niet vaak bij het team kinderombudsman binnen, ze worden meestal afgehandeld door collega's van de andere teams. U kunt op de [website](#) van de ombudsman meer lezen over klachten die betrekking hadden op de stadsdelen.

1. 2017-0004035 (Geluids)overlast schoolkinderen
Een vrouw woont tegenover een school en heeft last van het lawaai van spelende kinderen. In september 2015 werd de straat waar mevrouw woont, vanwege uitbreiding van de school, in gebruik genomen als schoolplein. De hele dag is het een komen en gaan van spelende kinderen in de straat. Zij vraagt de kinderombudsman om te onderzoeken of de geluidsoverlast verminderd kan worden. Mevrouw heeft zelf veel actie ondernomen en gesprekken gevoerd met zowel de gemeente als de betreffende school. Zij heeft een klacht ingediend en de gemeente antwoordde dat zij met betrekking tot geluidsoverlast niets voor haar kunnen betekenen. De kinderombudsman is van mening dat de gemeente in voldoende mate actie heeft ondernomen om de buurtbewoners te informeren over de uitbreiding van de school en het kindvriendelijk maken van de straat. De kinderombudsman vindt het spijtig dat mevrouw zo veel last heeft van het lawaai, maar kan helaas verder niets voor haar doen. De kinderombudsman gaat over tot het sluiten van de zaak.
2. 2017-0002923 Gezin afgesloten van warmte
Een bewindvoerder belt naar de kinderombudsman met de vraag om te helpen een gezin weer aangesloten te krijgen op warmte van Nuon. Het is de maatschappelijke dienstverlening en de GGD helaas niet gelukt.

januari tot en met juni 2017

De kinderombudsman stuurt het verzoek door naar het Doorbraakfonds van de gemeente omdat dit fonds speciale afspraken heeft gemaakt met Nuon om gezinnen weer aan te sluiten. Binnen een paar dagen is het geregeld via de Madi Zuidoost. Heel mooi dat deze regeling er is, vooral in het belang van de kinderen. De ombudsman vraagt dan ook er zo veel mogelijk ruchtbaarheid aan te geven zodat alle gezinnen weer aangesloten kunnen worden.

3.1.9 Overig

2017-3756 Gebrek aan activiteiten voor 18-minners

Een aantal ouders van kinderen met de leeftijd van (ongeveer) 14 t/m 17 jaar benadert de ombudsman omdat zij vinden dat er voor hun kinderen te weinig te doen is in de stad. Sinds de minimumleeftijd voor het nuttigen van alcohol is verhoogd naar 18 worden kinderen tussen de 14 en 17 jaar geweerd uit alle kroegjes, tentjes, maar ook concertzalen en dergelijke. Ondernemers vrezen namelijk voor hoge boetes. Er is voor deze leeftijdsgroep vrij weinig te beleven in de stad en dit resulteert er in dat de kinderen gezamenlijk in het park gaan hangen. Hier maken de ouders zich zorgen over. Zij wendden zich tot de kinderombudsman met de vraag of zij met deze groep jongeren wil nadenken over een mogelijke oplossing.

2017-0002995 Gezin zonder woonwagenstandplaats

Een woonwagenbewoner heeft een conflict met de gemeente. Zijn gezin en hij hebben momenteel geen plek om te staan en zwerven met hun caravan door Amsterdam en daarbuiten. Zijn vijf kinderen gaan niet naar school. De onderlinge verhoudingen tussen de man en de gemeente zijn verstoord. Hij vraagt of de kinderombudsman iets kan betekenen. De kinderombudsman gaat de zaak uitzoeken, en stelt daarbij de voorwaarde dat de kinderen zo snel mogelijk naar school moeten.

2017-0003417 Hulpvraag van moeder en kind die dakloos dreigen te raken

Een vrouw benadert de kinderombudsman omdat in april haar huurcontract van haar huidige woning afloopt. De vrouw heeft hulp van onder andere Samen Doen, maar vraagt ook de kinderombudsman om hulp. De kinderombudsman begrijpt uit het verhaal van de vrouw dat ze in goede handen is qua hulpverlening en kan haar ook niet aan een huis helpen. Wel wil de kinderombudsman meedenken met de vrouw. Ze vraagt de vrouw om de contactgegevens van de hulpverlening. Na herhaaldelijk verzoek heeft de kinderombudsman in mei nog steeds niet gehoord. De kinderombudsman besluit tot nader bericht het dossier te sluiten.

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.