



Samenvatting

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in 2018. In dit jaar kwamen er 143 klachten binnen bij de Amsterdamse Kinderombudsman, 65 in de eerste zes maanden en 78 in het tweede half jaar. Onveranderlijk zijn klachten (en hulpvragen) over huisvesting en over jeugdhulp de meest voorkomende klachten. In het tweede halfjaar kwamen er ten opzichte van het eerste half jaar meer klachten binnen over Inkomen en Armoedevoorzieningen en over Onderwijs en Leerplicht.

Naast de afhandeling van klachten heeft het team zich bezig gehouden met stadsbrede thema's. Het ging dan bijvoorbeeld over jongerengroepen, jongeren in armoede, uitgaansgelegenheden voor tieners die nog geen 18 zijn en over jongerenparticipatie.



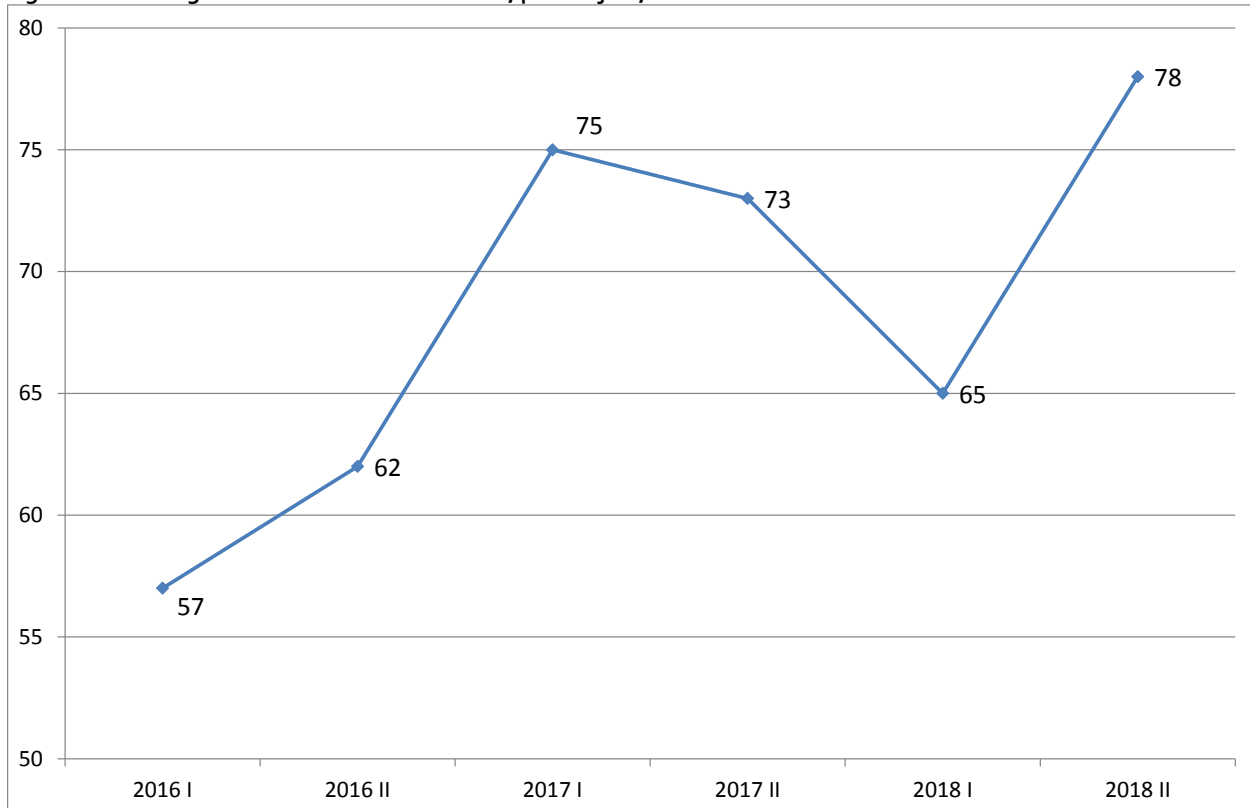
Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Ingekomen verzoeken 2018.....	3
2. Activiteiten en actualiteiten	5
3. Samenvattingen binnengekomen zaken tweede halfjaar 2018	8
1.1 Onderwijs en Leerplicht	8
I Loting en matching	8
II Passend onderwijs	10
III Leerplicht.....	10
IV Diversen	11
1.2 Huisvesting.....	13
I Urgenties	13
II Niet passend wonen.....	16
III Diversen.....	18
1.3 Jeugd	22
I Jeugdbescherming.....	22
II WSG 25	
III OKT 26	
IV Overig.....	27
1.4 Inkomen & Armoedeverzoeken	28
1.5 GGD/Veilig Thuis	32
1.6 Overig	33

1. Ingekomen verzoeken 2018

In 2018 kwamen er 143 Amsterdamse verzoeken binnen bij het team van de Kinderombudsman. Dat is vergelijkbaar met het jaar daarvoor, toen er 147 Amsterdamse klachten binnen kwamen. In het tweede halfjaar kwamen er wat meer klachten binnen dan in het eerste halfjaar, namelijk 78 tegenover 65.

Figuur 1.1 Binnengekomen verzoeken 2016-2018, per halfjaar, aantallen



Sinds het aantreden van de Kinderombudsman zijn er drie thema's waarover de meeste verzoeken bij haar binnenkomen. Dat zijn Huisvesting (vooral gezinnen die dreigen dakloos te worden, die geen urgentie krijgen en/of die in een niet passende woonsituatie verblijven), Jeugdhulp (voornamelijk klachten over gecertificeerde instellingen) en Onderwijs en Leerplicht (vooral klachten die te maken hebben van de loting en matchingprocedure voor het voortgezet onderwijs en problemen die ouders en kinderen ondervinden met het krijgen van een passend aanbod op het reguliere- dan wel speciaal onderwijs).

Er kwamen op bepaalde thema's in het tweede halfjaar meer klachten binnen dan in de zes maanden daarvoor. Zo kwam er meer klachten binnen op het gebied van onderwijs en leerplicht. Ook op het gebied van urgentieaanvraag en niet passende huisvesting ontving de Kinderombudsman wat meer klachten dan eerder in het jaar (beide acht klachten tegenover vijf in het eerste halfjaar). Een andere opvallende stijging zijn de klachten (en hulpvragen) op het gebied van armoede- en inkomensvoorzieningen. Tussen januari en juni ontving de Kinderombudsman hierover geen specifieke klachten, in het tweede half jaar tien. Dit heeft mede te maken met het moment in het jaar dat bepaalde voorzieningen worden toegekend of uitgereikt. Op het gebied van zorg ontving de Kinderombudsman minder klachten, net zoals klachten die met een specifiek stadsdeel te maken hadden.

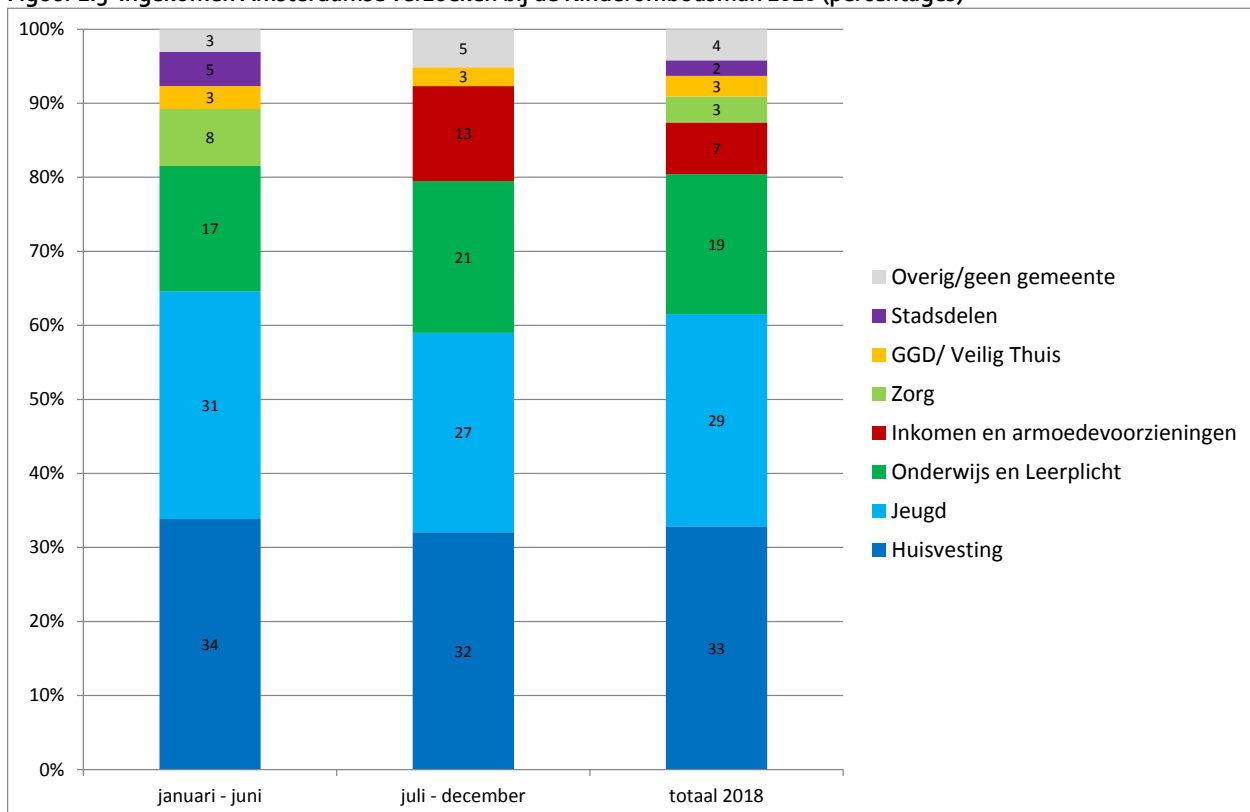
In tabel 1.2 staan de binnengekomen Amsterdamse klachten naar thema weergegeven.

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

	januari - juni	juli - december	totaal 2018
Huisvesting	22	25	47
Jeugd	20	21	41
Onderwijs en Leerplicht	11	16	27
Inkomen en armoedeverzoeken	-	10	10
Zorg	5	-	5
GGD/ Veilig Thuis	2	2	4
Stadsdelen	3	-	3
Overig/geen gemeente	2	4	6
totaal	65	78	143

In onderstaand figuur is het aandeel binnengekomen verzoeken naar afdeling weergegeven, gesplitst naar halfjaar en voor geheel 2018.

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



In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de activiteiten van het team in het eerste halfjaar van 2018. In het derde hoofdstuk staan de binnengekomen zaken toelicht.

2. Activiteiten en actualiteiten

Iedere burger heeft op grond van de Algemene wet bestuursrecht het recht om de Ombudsman te vragen een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Voor Amsterdammers geldt dat ze daarvoor bij de Ombudsman Metropool Amsterdam moeten zijn. Klachten die betrekking hebben op jeugd en jongeren worden behandeld door de Kinderombudsman van Amsterdam. Het doel van Kinderombudsman is om, naast klachtafhandeling, actief op zoek te gaan naar wat kinderen in Amsterdam bezig houdt en wat Amsterdamse kinderen in hun ontwikkeling zou kunnen belemmeren.

Kernpunt van de bevindingen in 2017/2018 is dat de systeemwereld van de overheid vaak niet aansluit bij wat kinderen in hun leefwereld nodig hebben. Voeg daarbij dat kinderen zelf niet aan de bel (kunnen) trekken, waardoor vaak pas laat naar boven komt dat er iets mis en dus nodig is. Bovendien zijn een paar maanden wachttijd in het leven van een (jong) kind relatief lang.

Sommige rode draden en thema's waar het team zich in 2017 mee bezig hield lopen door in 2018. Dat geldt bijvoorbeeld voor de procedure van matching en loting voor het voortgezet onderwijs, de problemen die illegale ouders met legale kinderen hebben, het stimuleren van wonen buiten de regio (met behulp van de zogenaamde uitstroommakelaar) en de knelpunten rondom passend onderwijs. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste activiteiten en actualiteiten van het tweede halfjaar. De belangrijkste activiteiten uit het eerste zes maanden zijn eerder beschreven in de eerste halfjaarrapportage van 2018.

Onderzoek uit eigen beweging: klachten over Jeugdbescherming

Met enige regelmaat komen er bij de Kinderombudsman klachten binnen over Jeugdbescherming. Deze gecertificeerde instelling voert in opdracht van, onder andere, de gemeente Amsterdam jeugdbeschermingsmaatregelen uit, zowel in het vrijwillige als het gedwongen kader. In 2018 zijn alle klachten over Jeugdbescherming Amsterdam die in 2017 en de eerste helft van 2018 bij de Kinderombudsman zijn binnengekomen geanalyseerd. In de herfst van 2018 is het [onderzoeksrapport](#) gepubliceerd. De belangrijkste rode draden die daarin beschreven worden zijn: de gebrekkige mondelinge en schriftelijke communicatie, het tekort aan gezinsmanagers en daarmee samenhangend de lange wachttijden en problemen rond waarheidsvinding en neutraliteit, plus de ontoereikende mogelijkheden om in te grijpen bij vechtscheidingen.

Jongerengroepen

In Amsterdam bestaan verschillende groepen jongeren, die samen hangen, chillen en plezier maken. Het Parool heeft aan het begin van de zomer nog een bijlage gemaakt over deze groep www.parool.nl/amsterdam/op-deze-plekken-chillen-pubers-beter-dan-thuis-netflixen-a4599988/). Deze groepen zijn echter niet zo onschuldig als het lijkt: het is vaak de plek waar jonge pubers die nog gewoon naar school gaan, kennis maken met softdrugs en met jongeren die – vaak mede door regelmatig blowen – zijn vastgelopen op school. Door het groepsgedrag worden deze jongeren meegeslept. Naar aanleiding van klachten van ouders ben ik een onderzoek gestart. Een eerste bevinding is dat er een groot gat is tussen de eerste hulpverlening via OKT of huisarts (bemoeilijkt doordat het kind zelf geen hulpvraag heeft) en het moment dat politie en justitie ingrijpt. Dat laatste gebeurt alleen bij ernstige overlast of bijvoorbeeld vuurwapengebruik. Het vervolg van het onderzoek richt zich vooral op wat er mogelijk zou zijn om kinderen positief te beïnvloeden, zodat ze hun school afmaken of hun dagen op een andere manier constructief vullen. Is daar een rol voor Leerplicht? Kunnen influencers, vloggers etc een rol spelen? De Kinderombudsman hoopt hierover in de eerste helft van 2019 te kunnen rapporteren.

Superradendag voor jongeren

Participatie van kinderen is een van de pijlers waar het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind op steunt. Kinderen hebben vaak goede en originele ideeën om de vragen die van belang zijn in hun leefwereld aan te pakken. Organisaties die zich bezig houden met die vragen zijn daarom op zoek naar

kinderen die mee willen praten. De Kinderombudsman organiseert daarom samen met o.a. de Weekendacademie, het Jeugdcultuurfonds, Humanitas, Discussiëren kan je Leren en Missing Chapter een Superradendag voor jongeren. Op deze dag kunnen kinderen van 10 tot 18 jaar die maatschappelijk betrokken zijn workshops volgen waarbij ze leren hoe ze effectief mee kunnen doen met het maatschappelijk debat. Maatschappelijke organisaties kunnen zich hier voorstellen en om inbreng van jongeren vragen. Die jongeren kunnen zich direct inschrijven voor projecten die hun belangstelling hebben en een eerste gesprek voeren. De dag zal afgesloten worden met de verkiezing van het Amsterdammertje van het Jaar. De eerste Superradendag voor jongeren zal plaatsvinden op zondag 31 maart 2019 in het stadhuis. Het is de bedoeling dat het een jaarlijks terugkerend evenement wordt, te organiseren door de jongeren zelf, met begeleiding van de Weekendacademie. Tussentijds jongeren werven om mee te praten of jongeren laten inschrijven is ook mogelijk via de site van de Amsterdamse Vrijwilligers Centrale.

Haven-Stad en Omgevingsvisie

Ook is de Kinderombudsman in gesprek met de ontwikkelaars van Haven-Stad. Door haar contacten met kinderen is de Kinderombudsman op veel dingen gestuit die kinderen belangrijk vinden in hun woonomgeving. Het idee is dat deze kinderen, die al leven in een grootstedelijke omgeving, hun wensen en ervaringen mee kunnen geven aan de ontwikkelaars van Haven-Stad, zodat daar bij het invullen van die wijk rekening wordt gehouden. De feitelijke uitvoering daarvan vindt plaats door samenwerking met de Weekendacademie.

Naar aanleiding van de contacten met de ontwikkelaars van Haven Stad is ook contact gezocht met de ambtenaren die bezig zijn met de nieuwe Omgevingsvisie voor Amsterdam. Zowel Haven-Stad als de Omgevingsvisie zullen pitchen op de Superradendag voor Jongeren.

Aanbod jeugdhulp versus vraag van het kind/gezin

Als Jeugdhulp noodzakelijk is wordt vanuit professionals nog te vaak eerst gekeken naar het beschikbare aanbod. De Kinderombudsman heeft er in eerdere jaarbeshouwingen al op gewezen dat het wenselijk is om uit te gaan van de behoeften van het kind en dus niet van dat aanbod. De Kinderombudsman zou graag onderzoeken in hoeverre ervaringsdeskundige volwassenen en kinderen daarbij een rol kunnen spelen. In andere regio's is al positieve ervaring opgedaan met het inschakelen van ervaringsdeskundigen bij een eerste intakegesprek door Jeugdbescherming. De Kinderombudsman zal in de periodieke gesprekken met OKT, Jeugdbescherming etc. aan de orde brengen waar ervaringsdeskundigen een nuttige rol kunnen vervullen.

In de gemeente zijn professionals steeds meer bezig om vanuit het perspectief van gezinnen te werken aan het op orde krijgen van hun bestaanszekerheid. Dus niet aanbodgericht – vanuit wat de gemeente biedt – maar vraaggericht: wat het gezin nodig heeft. Dit is mede interessant omdat in 2018 de nieuwe werkwijze voor specialistische jeugdhulp is gestart, met hoofd- en onderaannemerschap. Juist bij het zoeken naar 'verborgen oplossingen' zou duidelijk moeten worden of dit nieuwe systeem bijdraagt aan oplossingen, of niet. De Kinderombudsman krijgt namelijk signalen dat dit systeem zou leiden tot het 'doorschuiven' van gezinnen.

Uitstroom van gezinnen naar buiten de regio

De Kinderombudsman spreekt regelmatig gezinnen die (dreigend) dakloos zijn en geen kans hebben op een woning in de regio Amsterdam. De GGD probeert ouders dan te bewegen om weer terug te gaan naar de plek waar ze vandaan komen, maar dat is niet altijd reëel. Voor terugkeer naar het buitenland geldt bovendien dat het nog maar de vraag is in hoeverre je Nederlanders of mensen met een Nederlandse verblijfstitel /verblijfsrecht kan 'dwingen' om in het buitenland te gaan wonen door ze opvang te weigeren. De hoofdregel is echter dat de gemeente waar deze mensen zich het eerst melden voor 'opvang' zorgt. Wat betekent dat Amsterdam in een relatief groot aantal gevallen met de vraag zit waar deze gezinnen ondergebracht kunnen worden. De Kinderombudsman merkt allereerst op dat de opvang van deze gezinnen – met verblijfsrecht, maar zonder regiobinding in enige Nederlandse gemeente - een nationaal probleem is, dat ook nationaal – politiek – aangekaart behoort te worden.

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

In de jaarbeschouwing 2016 sprak de Kinderombudsman al over de wens voor een 'makelaar' die het voor mensen makkelijker maakt om buiten de gemeente of regio te verhuizen. In oktober 2018 heeft de afdeling Wonen een adviesrapport opgesteld waarin wordt geconcludeerd dat een uitstroommakelaar een positieve bijdrage kan leveren om dakloze gezinnen te helpen bij het vinden van een woning buiten de gemeente Amsterdam. Daarnaast zijn er medewerkers van de Kinderombudsman die een aantal gezinnen die zich tot ons hebben gewend ondersteunen bij het vinden van een woning buiten Amsterdam. Daarbij is gebleken dat de gezinnen die daarvoor in aanmerking komen te vaak hun financiële huishouding niet op orde hebben. De vraag rijst of dergelijke gezinnen actief begeleid kunnen worden naar schuldhulpverlening. Zonder een gezonde financiële situatie komen ze immers niet verder.

Passend onderwijs

Elk jaar krijgt de Kinderombudsman klachten en hulpvragen van ouders die te maken hebben met het vinden van onderwijs dat aansluit bij wat hun kind nodig heeft. In sommige gevallen leidt het niet kunnen vinden van een passend aanbod tot thuiszitten, wat bij eerder effectief ingrijpen voorkomen had kunnen worden. De Kinderombudsman behandelt deze zaken regelmatig samen met de OCO (www.onderwijsconsument.nl). Uit de casussen die gezamenlijk zijn opgepakt komt een aantal knelpunten naar voren. Het overkoepelende probleem is de toegenomen onduidelijkheid na de introductie van passend onderwijs over extra ondersteuning, plaatsing op een andere school en het tegengaan of oplossen van thuiszitten. Daarnaast valt op dat de rol van de Amsterdamse leerplichtambtenaar in dit soort situaties onduidelijk is. Dit, terwijl de Nationale Ombudsman zich al in 2015 duidelijk heeft uitgesproken dat wanneer er zorgen ontstaan of het onderwijs hapert, een leerplichtambtenaar samen met de ouders en de school om de tafel moeten gaan om een oplossing te vinden. Hoewel het de vraag is of een belangrijker rol voor de leerplichtambtenaar in alle situaties een oplossing kan bieden, is wel duidelijk dat deze klachten om een meer structurele oplossing vragen, samen met de betrokken samenwerkingsverbanden, OKT's, team thuiszitters, leerplichtambtenaren en anderen.

Voorlichting kinderrechten en het werk van de Kinderombudsman

Buiten alle projecten om wordt de Kinderombudsman zeer regelmatig gevraagd om voorlichting te geven. Te denken valt aan verzoeken van middelbare scholen en HBO's, congressen en symposia, mantelzorgouders en media. Waar mogelijk worden deze verzoeken gehonoreerd. Bekendheid van het werk van de Kinderombudsman en kennis van de rechten van kinderen is een belangrijk aspect van het werk.

Onderzoek naar gespecialiseerde Jeugdhulp

De Rotterdamse Kinderombudsman is in 2018 gestart met een onderzoek naar problemen in de gespecialiseerde jeugdhulp. Het onderzoek heeft tot doel om kinderen in de regio een stem te geven ten aanzien van de toegang tot de gespecialiseerde jeugdhulp. Tegen welke knelpunten lopen kinderen, en hun omgeving, aan in de toegang tot de gespecialiseerde jeugdhulp, wat doet dat met hen en hoe kunnen de knelpunten naar hun mening het beste worden opgelost? De Amsterdamse Kinderombudsman volgt dit onderzoek, aangezien zij verwacht dat de signalen die daaruit voort zullen komen ook op Amsterdamse kinderen van toepassing zullen zijn.

3. Samenvattingen binnengekomen zaken tweede halfjaar 2018

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten van het tweede half jaar, gegroepeerd naar de onderwerpen: Onderwijs en Leerplicht, Jeugd, Zorg, Huisvesting, De GGD/Veilig Thuis, stadsdelen en overige klachten. De samenvattingen van de klachten die in de eerste zes maanden binnen kwamen bij het team van de Kinderombudsman zijn opgenomen in de eerste halfjaarrapportage van 2018.

Ten opzichte van het eerste halfjaar van 2018 zijn er meer klachten binnen gekomen over loting en matching, Leerplicht, urgenties, niet passend wonen, inkomen en armoede. Er kwamen minder klachten binnen over zorg en de stadsdelen.

1.1 Onderwijs en Leerplicht

Ten opzichte van het eerste halfjaar van 2018 zijn er meer klachten binnen gekomen over het systeem van loting en matching en Leerplicht. Wat betreft Loting en matching is vooral het gebrek aan maatwerk en aan transparantie en informatievoorziening hetgeen waar men over klaagt. Bij klachten over het niet kunnen vinden van onderwijs dat past bij kinderen gaat het vaak over gebrek aan samenwerking en luisteren naar ouders en om duidelijke informatievoorziening. Andere klachten over onderwijs en Leerplicht gaan ook vaak over gebrek aan maatwerk en luisteren.

I Loting en matching

2018-0006827 Beleid loting PO-VO

Dit jaar zijn er bij de Kinderombudsman, net als de voorgaande jaren, meerdere klachten binnengekomen over het Amsterdamse loting- en matchingsysteem en de uitslag daarvan. De populariteit van bepaalde scholen dwingt tot het toepassen van loting. Kinderen leveren zelf een lijst aan met scholen en krijgen op basis van een lotnummer een plek toegewezen op een school. Een kind met lotnummer 1 krijgen een plek op schoolkeuze 1, en zo door. Kinderen met een lager lotnummer lopen dus het risico dat de scholen waar zij naar toe willen geen plek meer hebben. Dit jaar werden er een aantal verbeteringen in de procedure doorgevoerd. Zo was er een plaatsingsgarantie voor kinderen die een voldoende lange voorkeurslijst van scholen hadden. Uiteindelijk wordt 87% van de leerlingen geplaatst op de eerste school van voorkeur. In totaal worden er 66 leerlingen buiten de top 5 van hun voorkeurslijst geplaatst. De Kinderombudsman is verheugd dat zoveel kinderen hoog op hun lijst zijn geplaatst maar realiseert zich dat er ook kinderen zijn die niet blij zijn met de school waar ze volgend jaar heen kunnen. Een aantal van deze ouders en kinderen wenden zich ook tot de Kinderombudsman. De Kinderombudsman hoopt dat veel kinderen gerustgesteld kunnen worden door een nadere kennismaking met de nieuwe school en vraagt de scholen daarvoor ruime mogelijkheden te bieden. Daarnaast wijst zij ouders op de mogelijkheid van bezwaar, klacht of nieuw beroep op de hardheidsclausule bij de school van eerste voorkeur, onder begeleiding van de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). Indien er meerdere scholen passend zijn voor het kind, adviseert de Kinderombudsman aan de ouders om dit nadrukkelijk aan te geven. Zij vraagt tevens de scholen en OSVO om ruimer te kijken naar oplossingen dan alleen op de school van eerste voorkeur. De Kinderombudsman is over dit verloop nog niet tevreden. Graag zou zij één bezwaarprocedure zien voor alle ouders en leerlingen die niet tevreden zijn met hun plek. Zij blijft in gesprek met de OSVO en gemeente over dit punt en andere mogelijke verbeteringen voor de lotingprocedure van volgend jaar.

2018-0006825 Klacht over Kernprocedure Loting & Matching

Een aantal ouders die vorig jaar de loting hebben meegemaakt wendden zich in 2018 (opnieuw) tot de Kinderombudsman om de negatieve gevolgen van het lotingsysteem onder de aandacht te brengen. Aanleiding hiervoor is het feit dat een aantal leerlingen van 2017 alsnog een plek op hun voorkeurslijst hebben gekregen. De ouders en kinderen die zich tot de Kinderombudsman wendden zijn nog steeds ontevreden met de school van plaatsing, geven aan dat deze niet passend is en vragen om een oplossing. De Kinderombudsman volgt het verloop van de eventuele oplossing voor deze leerlingen en neemt de signalen mee in de gesprekken die zij voert met de OSVO en gemeente over mogelijke verbeteringen voor de lotingprocedure.

2018-0007154 Interventie gevraagd bij plaatsing na loting en matchingproces

Ouders vragen de Kinderombudsman om interventie. Hun kind is niet binnen de top5 van de voorkeurslijst van middelbare scholen geplaatst en ervaart hier ernstig psychische en fysieke klachten van. Het kind op een school geplaatst, waar het helemaal niet goed gaat. Ze maken bij het schoolbestuur bezwaar tegen deze plaatsing, dat wordt afgewezen. Er ontstaat op dat moment wel een mogelijkheid om het kind op twee andere scholen in te schrijven. Het kind kijkt op beide scholen mee, maar vanwege de klachten heeft het kind meer tijd nodig dan de scholen eigenlijk willen geven. Ze maken daarom een snelle keus, maar het gaat niet beter met het kind. Het gezin verwacht dat het op de school waar een broer zit beter zal gaan. Ouders hebben ook een klacht ingediend bij de landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC). De klacht wordt daar mondeling behandeld en ongegrond verklaard. De Kinderombudsman heeft geen bevoegdheid om iets aan het resultaat van de loting en matching in individuele gevallen te veranderen. Ze neemt deze zaak wel mee als voorbeeld in haar gesprekken met de OSVO (Samenwerkingsverband van schoolbesturen in het voortgezet onderwijs) over de grote problemen die het loting- en matchingsysteem kan veroorzaken. Daarbij is vooral van belang dat een integrale klachtenprocedure, waarbij gekeken wordt naar het kind en wat hij/zij nodig heeft, ontbreekt.

2018-0006828 Moeder vraagt advies omdat zoon niet heeft meegedaan met lotingprocedure

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman omdat zij door verschillende omstandigheden haar zoon niet heeft laten meedoen met de centrale loting voor middelbare scholen. Moeder vraagt advies over wat zij nu het beste kan doen. De Kinderombudsman verwijst moeder naar de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO) voor advies en ondersteuning hierbij. De Kinderombudsman komt vaker kinderen tegen die door hun ouders niet worden aangemeld voor de lotingprocedure. Zij neemt dit als pijnpunt mee in de gesprekken die zij voert over verbeteringen in de kernprocedure en overgang naar het voortgezet onderwijs.

2018-0006470 Slechte informatievoorziening plaatsing bij bijgesteld advies

Een moeder wendt zich tot de Kinderombudsman met een klacht over de lotingprocedure voor het voortgezet onderwijs. Haar kind heeft een bijgesteld advies gekregen naar aanleiding van de CITO toets. Moeder komt er vervolgens achter dat haar kind niet zomaar naar een hogere instroom klas kan wisselen. Andere kinderen hebben voorrang op de reservelijst. De school geeft aan dat hier in het tweede jaar mogelijkheden voor zijn. Moeder voelt zich slecht geïnformeerd door de basisschool en kan moeilijk in contact komen met OSVO om haar klacht te bespreken. De Kinderombudsman verwijst haar door naar het OCO voor verder advies over het indienen van een eventuele klacht of bezwaar. De Kinderombudsman neemt het signaal mee dat leerlingen met een bijgesteld advies moeilijkheden kunnen ondervinden bij het vinden van een geschikte klas of school.

II Passend onderwijs

2018-0007106 ZMLK school past niet voor mijn kind

Een moeder benadert de Kinderombudsman met een klacht en een hulpvraag. Haar kind zit sinds dit schooljaar op een school voor speciaal onderwijs. Daar voelt het kind zich niet prettig, het wil weer terug naar de oude school. De moeder probeert het gesprek aan te gaan met school en het samenwerkingsverband maar ervaart daar onvoldoende medewerking. Ze krijgt naar eigen zeggen helemaal geen steun, niemand weet wat ze kan doen om de situatie te veranderen. De vrouw heeft nog geen formele klacht ingediend, maar heeft het probleem wel aangekaart bij school en het samenwerkingsverband. Signalen van ouders die zich verloren en niet gehoord voelen bij problemen op school hoort de Kinderombudsman regelmatig. Vooral qua steun en informatie voorziening kan het beter. De Kinderombudsman is in dit geval nog niet aan zet, maar vindt het wel erg belangrijk dat de experts met moeder en kind bespreken wat waarom passend qua school. Ze verwijst de vrouw door naar het OCO. Die kunnen haar het best adviseren en eventueel ondersteunen. Indien het geschil niet wordt opgelost lijkt de onderwijsconsulent of geschillencommissie de volgende stap, maar daar zal OCO haar verder mee helpen. De Kinderombudsman zal de signalen meenemen in haar periodieke gesprekken met de afdeling onderwijs van de gemeente Amsterdam.

2018-0006794 Ingewikkeld systeem rondom zorg en onderwijs

Ouders benaderen de Kinderombudsman en klagen over het vinden van passend (voortgezet) onderwijs voor hun kind. De jongen heeft geen vaste diagnose, maar heeft wel verschillende problemen. Er zijn veel professionals betrokken (geweest), zoals een onderwijsconsulent, Leerplicht, de schoolarts, het Ouder- en Kindteam, het samenwerkingsverband, het VO Basculeteam, het Onderwijsschakelloket, 2Learn en Team Thuiszitters. Hij gaat nu niet meer naar school. Ouders ervaren te weinig coördinatie en ze vinden dat de oude school hun zorgplicht onvoldoende heeft opgepakt. Hierover hebben ze geklaagd bij de geschillencommissie, maar het bestuur van de school heeft daar niet op gereageerd. Ze willen dit signaal bij de Kinderombudsman neerleggen. Andere signalen zijn dat het systeem van de combinatie zorg en onderwijs veel te ingewikkeld is voor ouders en kinderen, dat er onvoldoende expertise is bij verschillende partijen wat leidt tot handelingsverlegenheid. Omdat Team Thuiszitters nu betrokken is en er een plan gemaakt wordt is er geen rol voor de Kinderombudsman. De Kinderombudsman zal de signalen meenemen in de gesprekken over de problemen rondom zorg en onderwijs die ze regelmatig voert met de betrokken organisaties.

III Leerplicht

2018-0006961 Klacht over Leerplicht

Een pleegmoeder wendt zich tot de Kinderombudsman. De pleegmoeder wil graag met haar pleegdochter op vakantie buiten de reguliere schoolvakanties om. Het afgelopen jaar is er veel gebeurd, waardoor de pleegdochter doubleert en dit schooljaar een persoonlijk programma volgt. Na veel inspanning is de BRP registratie rond en is het legitimatiebewijs in bezit van de pleegdochter. De pleegmoeder vraagt in eerste instantie verlof aan voor 4 weken. De Leerplichtambtenaar wijst het verzoek af. De pleegmoeder dient een nieuw verzoek in voor 10 dagen, waarvoor de school zelfstandig het verlof mag toekennen of afwijzen. De school nam contact op met de Leerplichtambtenaar en wees het verzoek resoluut af en dreigde met sancties jegens de school. De Kinderombudsman betreurt dat de leerplichtambtenaar geen gebruik heeft gemaakt van zijn of haar discretionaire bevoegdheid. We adviseren de pleegmoeder om een nieuw verzoek aanvragen. Eventueel met hulp van het OCO. Dit verzoek moet dan ondersteund worden door een

verklaring van JBRA en de Opvoedpoli dat het goed is voor de pleegdochter om op vakantie te gaan. De pleegdochter kon ook niet eerder op vakantie, omdat de BRP registratie was gewijzigd door de biologische moeder en er pas laat toestemming kwam van de ouders om een ID kaart aan te vragen. Daarnaast gaat de pleegmoeder nog een klacht indienen bij de afdeling Leerplicht over het verloop van de zaak. Eventueel met ondersteuning van het OCO. De Kinderombudsman verzoekt de pleegmoeder om ons op de hoogte te houden van het verdere verloop.

2018-0006976 Klacht over samenwerkingsverband en Leerplicht bij thuiszittend kind

Een moeder dient een klacht in bij de Kinderombudsman voor haar zoon over het handelen van de school, Leerplicht en het Samenwerkingsverband. Ze houdt haar zoon thuis, omdat zij het niet veilig vindt op school. Er hebben een aantal incidenten plaats gevonden. Leerplicht heeft een proces-verbaal opgemaakt. Moeder vindt dat de school niet helpt haar zoon te ondersteunen. In het SWV heeft moeder geen vertrouwen, omdat het SWV met het advies kwam om naar deze school te gaan. De Kinderombudsman vraagt om aanvullende informatie, maar de moeder wil die niet geven en trekt de klacht in. De Kinderombudsman sluit de klacht.

2018-0007531 Ontevreden over klachtafhandeling

Een man schrijft de Kinderombudsman met een klacht over zijn voormalig leerplichtambtenaar. Hij is gescheiden en heeft gezamenlijk gezag over zijn dochter met zijn ex-partner. Zijn ex-partner heeft aan leerplicht toestemming gevraagd om de dochter een paar maanden mee te nemen naar het buitenland en haar dus daar naar school te laten gaan. Deze vrijstelling is door Leerplicht verleend, zonder dit bij de vader na te gaan. De klacht is ingediend bij Leerplicht en gegrond verklaard. De betrokken leerplichtambtenaar had volgens de geldende regels en procedures inderdaad ook de andere gezaghebbende ouder in het verzoek dienen te betrekken. De man heeft hier naar eigen zeggen erg onder de situatie te leiden gehad en hij heeft juridische kosten moeten maken. Deze kosten wil hij graag vergoed zien. Hij acht leerplicht hiervoor aansprakelijk. De Kinderombudsman kan echter niets betekenen in schadevergoedingen. Dit temeer nu na dossieronderzoek niet is gebleken dat de verleende vrijstelling van Leerplicht doorslaggevend is geweest in de vervangende toestemming die is verleend door de rechter. Leerplicht schrijft in de klachtafhandeling dat er maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen. De Kinderombudsman is benieuwd naar hoe de procedure in elkaar zit en welke waarborgen daarbij zijn ingebouwd. Dit vraagt zij derhalve wel na bij Leerplicht.

IV Diversen

2018-0007129 Kind op verkeerde plek afgezet door vervoerder

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman voor haar zoon die door Leerlingenvervoer op de verkeerde plaats is afgezet en achtergelaten is. Beide ouders hebben een klacht ingediend bij LV en zijn bezig met een klacht bij de vervoeder om duidelijk signaal afgeven, om te voorkomen dat dit bij andere kinderen ook gebeurt. De Kinderombudsman wacht af op het afhandelen van de eerstelijns klacht bij LV en de vervoerder en sluit de klacht.

2018-0006535 Kinderen niet mee op schoolreisje

De Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO) stuurt de Kinderombudsman een klacht door over kinderen niet mee mogen op schoolreisje, omdat ouders de vrijwillige ouderbijdrage niet volledig hebben betaald. De ouders hebben gekozen om alleen het deel van de ouderbijdrage met betrekking tot de schoolreis over te maken en niet te betalen voor de andere activiteiten. De gemeente Amsterdam heeft in 2017 afspraken gemaakt over de vrijwillige ouderbijdrage in het Amsterdamse onderwijs, waarbij is afgesproken dat alle

Amsterdamse kinderen recht hebben op een schoolreisje. Ook als ouders de vrijwillige ouderbijdrage niet (volledig) betalen. Ook de minister heeft scholen opgeroepen om geen kinderen uit te sluiten. Het OCO attendeert school op deze afspraken en probeert te bemiddelen. School besluit echter dat de kinderen niet mee kunnen op schoolreis. De Kinderombudsman en de OCO attenderen de afdeling Onderwijs van de gemeente op dit besluit. Die afdeling zal de school benaderen met een moreel appel en met de boodschap dat de gemeente op het standpunt staat dat kinderen niet mogen worden buitengesloten en dat school eventueel hulp kan inroepen van het gemeentelijke noodfonds dat daarvoor in 2017 is ingericht.

2018-0006622 Klacht over verwijdering school en pesten

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman omdat haar 11 jarige kind thuis zit. Het kind werd veel gepest en verdedigde zich, waarop het kind werd geschorst en niet meer mocht terugkeren naar school. De school vraagt een TLV aan. Moeder en kind weten voor de zomer alleen dat het kind van school zal moeten, maar niet waar hij dan heen zal gaan. Vlak voor de zomervakantie heeft moeder nog wel telefonisch contact met het SWV, maar daarna ligt alles twee maanden stil. Met grote onzekerheid voor moeder en kind als gevolg. Uiteindelijk wordt na de zomervakantie het OKT ingeschakeld en wordt een oplossing binnen de oude school gevonden, waar moeder en kind gelukkig mee zijn.

2018-0007254 Klacht over internationale basisschool naar VT?

Een vader klaagt bij de Kinderombudsman over het handelen van de basisschool van zijn zoon. De vader heeft een conflict met school. Hij beschuldigt hen onder andere van racisme, verbaal geweld, valse beschuldigingen aan zijn adres. De school heeft een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis. Door de situatie heeft hij naar eigen zeggen medische problemen gekregen waar hij psychiatrische hulp voor heeft. Hij vraagt de Kinderombudsman om zijn klachten te onderzoeken. Omdat er verschillende klachtenprocedures lopen (bij school en bij Veilig Thuis) neemt de Kinderombudsman de zaak nog niet in onderzoek.

2018-0007591 Onterechte uitschrijving ROC

Een 17-jarige student is naar eigen zeggen onterecht uitgeschreven van zijn opleiding aan een ROC. Daardoor zit hij nu thuis. Hij klaagt daar over bij de Kinderombudsman. Maar de klacht is nog in behandeling bij de ombudsman van de ROC. De Kinderombudsman vertelt de student eerst die klachtafhandeling door te lopen. Hij kan eventueel het OCO vragen om extra informatie en advies daarbij(www.onderwijsconsument.nl). Mocht de student ontevreden zijn over de klachtafhandeling, kan hij op een later moment opnieuw contact opnemen.

2018-0006660 Signaal meegeven problemen overstap

Vader wendt zich tot de Kinderombudsman om een signaal af te geven over de problemen die hij ervaart bij de overgang van zijn zoon naar een nieuwe middelbare school. Zijn zoon moet van gymnasium naar vwo niveau switchen en zoekt daarom een plek op een middelbare school. Dit proces verloopt chaotisch en stressvol voor het gezin. Zo moeten zij lang wachten op duidelijkheid van scholen over beschikbare plekken en ontbreekt er regie op de schooloverstap. De Kinderombudsman neemt dit signaal van vader mee en verwijst het gezin naar de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). OCO kan het gezin verder adviseren over de schooloverstap en het eventueel indienen van een klacht.

1.2 Huisvesting

Veel klachten die de Kinderombudsman binnenkrijgt gaan over huisvesting. Het betreft vooral niet passend wonen van gezinnen, klachten over (niet verkrijgen van) urgentie en over toegang tot maatschappelijke opvang. Vaak zijn er meerdere gemeentelijke afdelingen betrokken, zoals de GGD, Wonen en het Sociaal loket. Ten opzichte van het eerste halfjaar van 2018 zijn er meer klachten binnen gekomen over urgenties en niet passend wonen. Dit is niet onverwacht, gezien de aanhoudende grote druk op de woningmarkt. Opvallend is dat klachten en hulpvragen over huisvesting vaker worden gedaan door professionals, dan klachten en hulpvragen op andere thema's. Blijkbaar is het voor professionals in de stad ook vaak ingewikkeld om de weg te vinden en tot gewenste oplossingen te komen. Bij klachten over huisvesting gaat het vaak over gebrek aan goede informatieverstrekking en het niet mogelijk zijn van maatwerk. Ook de lange wachttijden, bijvoorbeeld bij bijzondere zorgsituaties (aangepaste en/of rolstoelwoningen), zijn vaak een probleem.

I Urgenties

2018-0006623 Hulp bij gezin met schulden die wordt niet uitgenodigd voor urgentie intake

Schuldhulpverlener wendt zich tot de Kinderombudsman. Moeder woont met 3 kinderen en kleinkind in bij haar moeder. De woning is te klein voor alle gezinsleden en oma heeft een nieuwe vriend en wilt het huis opzeggen. Er is sprake van schulden, waar aan gewerkt wordt. Moeder staat onder bewind en er ligt een aanvraag bij de gemeentelijke kredietbank. Hier gaan nog wel een paar maanden overheen. Leger des Heils heeft regie, WSG is ook betrokken. Er is gepoogd een urgentie aanvraag te doen. Telefonisch zou moeder door de screening zijn gekomen maar zij is nog niet uitgenodigd voor een urgentie intake. Na navraag bij Wonen door de schuldhulpverlener moeten de schulden eerst geregeld zijn voordat er een urgentie kan worden aangevraagd. De situatie thuis is ondertussen erg gespannen. Na interventie van de ombudsman wordt het gezin alsnog uitgenodigd voor een intake. De aanvraag urgentie wordt vervolgens toegekend. In deze zaak bleek het knelpunt bij Dienstverlening te liggen: volgens Wonen kunnen mensen gewoon uitgenodigd worden wanneer de aanvraag bij de Kredietbank in behandeling is. De ombudsman heeft dit teruggegeven aan Dienstverlening. Hij signaleert dat dit vaker gebeurt en heeft het probleem aangekaart in zijn kwartaalrapportage. Die zal ook met de directeur Dienstverlening besproken worden.

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

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

2018-0006762 Afwijzing urgentie bij dreigende huisuitzetting

Een sociaal raadsman van Doras vraagt de Kinderombudsman om bemiddeling. Hij begeleidt een Amsterdams gezin dat over enkele weken ontruimd wordt vanwege een huurachterstand. Het gezin heeft schulden en kan de huur van de woning niet langer opbrengen. Ook zitten ze al lange tijd zonder gas en elektra. De maximale duur voor toekenning van woonkostentoeslag is verstreken. Daarom hebben ze om een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning verzocht. Dit urgentieverzoek wordt afgewezen omdat de gemeente het risico dat de huur van een volgende woning niet kan worden opgebracht te groot acht. De gemeente stelt de voorwaarde dat er op zijn minst gestart is met sanering van de problematische schulden. Daartoe geeft de gemeente twee mogelijkheden: de schulden moeten door de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) gesaneerd worden of er moet een aanvraag WSNP (Wet Sanering Natuurlijke Personen) worden ingediend. Daarmee komt het gezin vast te zitten op een rotonde zonder afslagen. De GKA stelt namelijk als voorwaarde dat er voldoende aflossingscapaciteit moet zijn om tot schuldsanering over te gaan. Die afloscapaciteit is er niet, en is met de te hoge huur ook niet haalbaar. Voorwaarde voor toelating tot de WSNP is dat de financiële situatie voldoende stabiel is om de schulden af te lossen in drie jaar en dat er sprake is van een betaalbare huurwoning. Het gezin probeert alles om de financiële situatie stabiel te krijgen. Ze staan sinds kort onder beschermingsbewind, en ze proberen al lange tijd om een andere woning te krijgen. Echter zonder succes. Het gezin gaat in bezwaar tegen de afwijzing van urgentie. Maar er zal meer nodig zijn om de huisuitzetting te voorkomen. Uiteindelijk besluit WPI om de woonkostentoeslag toch nogmaals te verstrekken. Dit zal de huisuitzetting in elk geval uitstellen. In de tussentijd wordt geprobeerd om de financiële situatie te stabiliseren en dan alsnog een urgentie te verkrijgen, om zo een huisuitzetting en opvang in de noodopvang te voorkomen.

2018-0006994 Ondanks urgentieverklaring nog geen passende woning

Een man met twee kinderen heeft na zijn echtscheiding zijn woning moeten verkopen. Van de koper mocht hij blijven wonen tot hij iets anders zou hebben gevonden, maar die afspraak wordt niet nagekomen. Ze dreigen op straat te komen staan, waarna een urgentieverklaring wordt aangevraagd, met positief resultaat. De man reageert met hulp van !Woon wekelijks op beschikbare woningen, maar hij staat nog niet bovenaan. Hij heeft van de kopers korte tijd uitstel gekregen waardoor ze iets langer in de woning kunnen blijven. Vanwege een komende operatie kan hij binnenkort geen trappen meer lopen. Bij de urgentieverklaring is daar niets over opgenomen. Maar voor tijdelijke beperkingen kan er geen medische urgentie voor gelijkvloerse woningen worden afgegeven. Daarom moet de man toch op passende woningen reageren met zijn urgentieverklaring. Het is bekend dat ook met een urgentie het enige tijd kan duren voordat je eerste kandidaat bent. Navraag bij Wonen leert dat de man niet twee keer per week reageert en niet altijd op gelijkvloerse woningen. Om de kans te vergroten wordt de man geadviseerd om hulp te zoeken, nogmaals bij !Woon, of anders bij maatschappelijk werk. De ombudsman kan verder niets betekenen en sluit het dossier.

2018-0007184 Eenmalig aanbod woning met urgentie niet naar tevredenheid

Een vrouw zit met haar twee jonge kinderen in een Blijf Huis. Ze krijgt met voorrang een woning aangeboden op een hoog met een trap in het portiek, geselecteerd door de gemeente Amsterdam afdeling Wonen. Mevrouw belt de Kinderombudsman, omdat ze niet weet hoe ze haar kinderen veilig boven krijgt en ze last heeft van bekkeninstabiliteit. Uit navraag bij haar begeleider blijkt dat mevrouw bij de aanvraag voor een woning met urgentie heeft aangegeven dat er geen belemmeringen zijn bij traplopen. Ze kan met haar begeleider een oplossing bedenken voor het naar boven brengen van de kinderen. De Kinderombudsman ziet niet wat de afdeling Wonen hier anders had moeten doen en sluit het dossier.

2018-0007267 Klachten over proces van urgentie

Een familie woont in bij een kennis. De woning is te klein en niet geschikt vanwege gezondheidsproblemen van de dochter en de vader van het gezin. Ze vragen een urgentie aan en voeren daarbij zowel de inwoonsituatie als de gezondheidsproblemen van vader aan. Ze zoeken een benedenwoning, omdat traplopen zeer moeizaam is voor de vader. Ze krijgen een urgentie, maar later blijkt op sociale en niet op medische gronden. De eerste woningen waar ze op 1 staan weigeren ze, door teveel trappen of ongeschiktheid voor de kinderen. Ze ontvangen een brief van het Sociaal Loket waarin hun wordt uitgelegd dat weigeren van woningen er toe kan leiden dat ze geen woning vinden. Dit geeft hen voor hun gevoel dermate veel druk dat ze de eerstvolgende woning accepteren. Dit is een woning met veel trappen. Die past daardoor eigenlijk ook niet, maar ze willen het risico niet lopen dat de urgentie verloopt. Omdat ze onvoldoende spaargeld hebben doen ze een aanvraag 'Tegemoetkoming meerkosten verhuizing en inrichting'. Deze wordt (ook in bezwaar) afgewezen, omdat de pijnklachten van meneer het 'medisch niet noodzakelijk maken' om te verhuizen. Ze maken ondertussen kosten voor de inrichting waarvoor ze o.a. een lening afsluiten bij de kredietbank. Bij de zitting over het bezwaar van de afwijzing van de Tegemoetkoming meerkosten wordt het gezin gewezen op de mogelijkheid om bijzondere bijstand aan te vragen. Deze aanvraag doen ze en ze krijgen deze toegekend in de vorm van een lening. Het gezin klaagt bij de ombudsman over de gang van zaken: ze vinden eigenlijk dat ze een urgentie op medische gronden hadden moeten krijgen en daarna ook een tegemoetkoming in meerkosten verhuizing of bijzondere bijstand als gift in plaats van twee leningen. Ze voelen zich onder druk gezet qua urgentie, waardoor ze nu in een woning met veel trappen wonen. De stelling van de gemeente is dat mensen die ongewenst inwonen weten dat dit een situatie is waar verandering in zal/moet komen en worden dus geacht hiervoor te sparen. Voorliggend is de lening bij de Kredietbank. Dan is bijzondere bijstand een eventuele volgende stap, maar in principe altijd in de vorm van een lening. Alleen bij echte schrijnende of onvoorziene omstandigheden wordt dit een gift. De Ombudsman begrijpt deze redenatie, ondanks dat het moeilijk is om met een bijstandsuitkering te sparen. De gekozen oplossing (lening kredietbank en leenbijstand) vindt de ombudsman dan ook niet onbehoorlijk. Leerpunt is wel dat het voor het gezin gedurende het proces blijkbaar onvoldoende duidelijk is geworden wat voor urgentie ze hadden en op welke woningen hij moest reageren. Met als gevolg dat hij een 'niet passende woning' accepteerde. Of de verwarring bij de zender of ontvanger heeft gelegen is niet duidelijk, maar de gemeente moet er alles aan doen om de mensen juist te informeren.

2018-0007343 Ondanks urgentie geen woning

Een alleenstaande moeder heeft een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning in Amsterdam. De urgentie is geldig tot begin 2019. Ze kan met haar urgentie reageren op woningen met een huur tot 640 euro, en die gelabeld zijn als 'Voorrang voor voorrangskandidaten'. De vrouw merkt dat het moeilijk is om een woning te vinden die groot genoeg is voor haar gezin en die onder die huurgrens valt. Ze is bang dat ze geen woning vindt voor het verlopen van de urgentietermijn en vraagt de Kinderombudsman om hulp. De Kinderombudsman informeert bij de afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam. De vrouw blijkt niet op alle geschikte woningen te reageren, ze sluit bijvoorbeeld bepaalde gebieden uit. Hoewel begrijpelijk dat de vrouw een voorkeur heeft, is het in de krappe woningmarkt nodig om op alle passende woningen te reageren. Omdat een urgentieverklaring alleen voor uiterste nood is, betekent dit dat ze ook open zal moeten staan voor woningen op plekken waar ze minder voor voelt. De Kinderombudsman kan in deze niet meer betekenen voor het gezin en raadt de vrouw aan wekelijks te reageren op passende woningen. Haar contactpersoon bij het Sociaal Loket kan helpen met gericht zoeken. Ze kan ook een medewerker van !Woon vragen om haar te helpen.

2018-0007485 Versnelde urgentieaanvraag

Een vrouw dreigt met haar 5-jarige kind dakloos te worden. Ze is in Nederland opgegroeid, maar woonde tot 5 jaar terug elders. Vanwege de handicap van haar kind is ze destijds 'medisch uitgezonden' naar Nederland. Hun verblijf in Nederland wordt door de ziektekostenverzekering betaald. Nu bericht de verzekering dat zij de betalingen gaan stopzetten, omdat zij twijfelen aan de rechtmatigheid van de betalingen. Hiertegen maakt de vrouw bezwaar, dit loopt nog. De vrouw krijgt geen uitkering en kan zonder de verzekeringsgelden de huur niet betalen. WPI heeft toegezegd dat ze een uitkering krijgt vanaf het moment dat die betaling zou stoppen. De vrouw wil niet naar de opvang, gezien de handicap van het kind. Samen DOEN is al een aantal jaar betrokken en die heeft gezien de recente ontwikkelingen de OMPG ook betrokken. Ook Reade is betrokken. De hulpverleners adviseren de vrouw urgentie aan te vragen. De intake daarvoor staat gepland. Ze willen eigenlijk de afspraken vervroegen, maar dat lukt niet, Samen DOEN en de OMPG hebben hier geen invloed op. De vrouw mailt de Kinderombudsman, misschien kan zij iets betekenen qua intakedatum? Ook de Kinderombudsman kan hier niets in betekenen. Belangrijk is dat de huur doorbetaald wordt in afwachting van het bezwaar. Hiervoor zou de vrouw woonkostentoeslag kunnen aanvragen. In dit stadium is er geen rol weggelegd voor de Kinderombudsman en de zaak wordt gesloten.

II Niet passend wonen

2018-0006678 Alleenstaande moeder woont in bij familie en wil oplossing voor gespannen woonsituatie

Een alleenstaande moeder met een jong kind neemt telefonisch contact op met de Kinderombudsman. Moeder voelt zich hopeloos in haar woonsituatie. Er is een gespannen thuissituatie, zij woont in bij haar familie in een te kleine woning. Dit leidt tot depressieve klachten bij moeder. Moeder heeft geprobeerd een urgentie aan te vragen maar kreeg te horen dat zij niet voldoet aan de criteria. De Kinderombudsman betreurt de gespannen thuissituatie maar kan moeder niet helpen bij haar woonprobleem. De Kinderombudsman adviseert moeder om contact op te nemen met Stichting !WOON voor extra advies. Daarnaast adviseert de Kinderombudsman aan moeder om actief te reageren via verschillende woonsites en breder te zoeken naar woningen buiten Amsterdam, ondanks dat dit niet de voorkeur heeft van moeder. Haar maatschappelijk werker kan hier ondersteuning bij bieden en de Kinderombudsman biedt aan om een warme overdracht te doen van haar gegeven advies. De Kinderombudsman ziet verder geen rol bij de hulpvraag van moeder en sluit haar dossier.

2018-0006689 Te kleine woning voor gezin

Een gezin met drie kleine kinderen woont in een kleine tweekamerwoning. Ondanks de 14 jaar inschrijftijd op Woningnet lukt het hen niet om via Woningnet een andere woning te vinden. Zoeken naar woningruil levert niets op. Ook de corporatie wil geen andere woning aanbieden en de gemeente kan niets betekenen. Omdat het gezin zelf 'gekozen' heeft om een gezin te stichten in de te kleine woning en vanwege de 14 jaar inschrijftijd maakt het gezin ook geen aanspraak op urgentie. Ze vragen de Kinderombudsman om advies. De Kinderombudsman vindt de situatie zeer schrijnend, maar kan niets anders doen dan het gezin adviseren (ver) buiten de regio op zoek te gaan naar een ruimere woning. Ze mailt het gezin een aantal websites met woningaanbod in andere provincies en vraagt de maatschappelijk werker van het gezin om deze optie ook met hen te bespreken.

2018-0006962 Rolstoeltoegankelijke woning

Een tiener kan na ongeluk en langdurige revalidatie alleen thuis terugkomen als het gezin kan verhuizen naar woning die voor haar rolstoel toegankelijk is. Het is bekend dat in Amsterdam de rolstoelgeschikte woningen beperkt zijn waardoor dit maanden tot jaren kan duren. Na enige periode heeft de afdeling

Wonen vanwege de noodzaak een tijdelijke passende woning gevonden voor het gezin.

2018-0006971 Lange wachttijd rolstoelgeschikte woning

Een gezin heeft sinds een klein jaar een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning (rowo), omdat hun kind van vier jaar rolstoelafhankelijk is. Ze hebben ook een kind van 1 jaar. De moeder is tevens beperkt in het lopen en traplopen. Het gezin is nog niet aan de beurt voor een rowo. Vanwege de renovatie van hun huidige woning zitten ze tijdelijk in een andere woning van hun verhuurder. Deze is nog minder geschikt. Hun begeleider van Samen Doen van de gemeente Amsterdam heeft aan de verhuurder gevraagd of de woning, die nu wordt gerenoveerd, niet rolstoelgeschikt kan worden gemaakt. Dit is volgens de verhuurder geen optie. De vader is erg boos, omdat er geen passende woning is. Een speciaal team bij de gemeente (Multi probleem gezin aanpak) gaat onderzoeken welke oplossingen er voor dit gezin zijn. Voor de Kinderombudsman is dit het zoveelste gezin dat in de problemen komt, omdat er geen rolstoelgeschikte woning is.

2018-0007090 Realiseren van een rolstoelgeschikte woning voor gezin

Een medisch maatschappelijk werkster vraagt namens haar team of de Kinderombudsman mee kan denken en misschien een bemiddelende rol kan spelen bij een schrijnende situatie. Een gezin heeft drie zoons die allemaal lijden aan een progressieve spierziekte. De oudste is rolstoelgebonden en heeft een hoog-laagbed, douchestoel en tillift nodig. Voor de andere zoons geldt dat deels ook. In 2013 is vanuit de Wmo een rolstoelindicatie afgegeven om te verhuizen naar een geschikte rolstoelwoning (rowo). Tot op heden heeft het gezin nog geen geschikte woning gevonden. In 2015 is het gezin verhuisd naar een tijdelijke gelijkvloerse woning met lift. Inmiddels begint de situatie ook hier schrijnend te worden, door de verslechterende medische situatie van de kinderen. De woning is te klein, de drie zoons slapen op een slaapkamer, waarin niet drie hoog-laagbedden passen. Ook zijn de draaicirkels en de badkamer te klein. Het AMC heeft meermaals contact gehad met de corporatie. In mei 2017 heeft het AMC de directie van de corporatie aangeschreven voor een oplossing. Deze geven aan geen mogelijkheden te zien. De Kinderombudsman sluit aan bij gesprekken om de problemen rondom rolstoelwoningen te besprek. Ook de gemeente is hierbij betrokken.

2018-0007104 Dreigende dakloosheid gezin

Een schuldhulpverlener van Puur Zuid belt met de Kinderombudsman. Een gezin dreigt door de corporatie uit hun huis gezet te worden vanwege een huurschuld. Het betreft een moeder en twee jonge kinderen. De woning is veel te duur waardoor de vrouw een woonkostentoeslag van WPI ontvangt. Er bestaat nog een oude huurschuld. De woonkostentoeslag is te laat overgemaakt, waardoor het gezin weer op de lijst voor uitzetting is gekomen. Puur Zuid ziet weinig kans om het tegen te houden of uit te stellen. De hoogte van de schuld en niet nakomen van betalingsafspraken zijn reden voor de corporatie om de uithuiszetting deze keer door te zetten. Nieuw is dat de vrouw nu wel akkoord gaat met beschermingsbewind, maar dat is nog niet aangevraagd. Samen DOEN is betrokken, maar komt de laatste weken niet meer binnen. Het gezin is met spoed aangemeld bij de WSG, die pakken het verder op. Ook de MPG en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast zijn betrokken. De GGD is ook al geïnformeerd over de situatie. Het Meldpunt vertelt dat er nog een laatste poging gedaan wordt om de corporatie te overtuigen om uitstel te verlenen. Er wordt opgeschaald naar Actiecentrum Veiligheid en Zorg, omdat zij meer invloed hebben. Het verhaal betreft eerder een hulpvraag dan een klacht. Het standpunt van de Kinderombudsman is net als van de gemeente: geen uithuiszetting van gezinnen vanwege huurschuld. De realiteit zal zijn dat het toch soms onvermijdelijk blijkt. Dan staat het recht van kinderen om bij hun ouders op te groeien bovenaan: uithuisplaatsing mag

geen reden zijn tot gescheiden opvang, tenzij het in het belang is van het kind om het elders te plaatsen. De Kinderombudsman kan geen andere rol spelen dan volgen of de uithuiszetting door gaat en hoe vervolgens de opvang geregeld wordt.

2018-0007105 Meedenken over moeder en kind die dakloos dreigen te raken

Een medewerker van Samen DOEN vraagt de Kinderombudsman om mee te denken over een zaak. Haar cliënt is Zuid-Europees en heeft kinderen onder de 12 jaar. Zij is vorig jaar naar Nederland gekomen en bij haar toenmalige partner ingetrokken. Er was sprake van huiselijk geweld. De relatie liep stuk waardoor zij de woning heeft verlaten. De vrouw staat nog wel ingeschreven op het adres. Via haar eigen netwerk verblijft zij in onderhuur. De verhuurder van de woning kwam hier achter en heeft een woonfraude onderzoek ingesteld. De vrouw werkt als kamermeisje in hotel en verdient onvoldoende om zelfstandig een volledige huur te betalen. De medewerker van Samen DOEN heeft overlegd met de GGD: maatschappelijke opvang is geen optie. Zij heeft alleen recht op noodopvang met aanmelding IND en medewerking aan terugkeer naar land van herkomst. Volgens eigen zeggen kan zij niet terug naar het land van herkomst vanwege armoede en dat ze daar geen familie heeft. Het is nu onduidelijk wat de corporatie gaat doen en op welke termijn. Het betreft een hulpvraag en (nog) geen klacht. De Kinderombudsman vindt het een schrijnend verhaal, maar ziet geen onbehoorlijk handelen van de gemeente: bij vestiging in een land draagt een ouder zelf verantwoordelijkheid voor onderdak voor de kinderen. Armoede en geen sociaal netwerk zal onvoldoende grond zijn om niet terug te hoeven. Als het gezin hier wil blijven zal dat op eigen kracht moeten. De grootste kans ziet de Kinderombudsman in het zoeken naar een gezamenlijke particuliere woning met de tante waarmee de vrouw nu ook in onderhuur woont. Of buiten de regio gaan zoeken naar een woning, daar maakt ze sneller kans op een huis en werk in hotel is daar ook te vinden.

2018-0007161 Te kleine woning voor groot gezin.

Een gezin met vijf kinderen woont in een driekamerwoning. Het huis is te klein voor zoveel mensen, dat zegt ook de Raad voor de Kinderbescherming. Het gezinsinkomen is een probleem bij het vinden van een woning met meer kamers. Urgentie voor een sociale huurwoning is afgewezen: de inschrijfduur in WoningNet is 15 jaar en de woonsituatie is niet veroorzaakt door overmacht. De Kinderombudsman ziet, ondanks de duidelijk te kleine woning, geen onbehoorlijk handelen van de gemeente. Feit is wel dat het voor gezinnen met een laag inkomen zeer moeilijk is om binnen Amsterdam een grote woning (> 3 kamers) te vinden, vanwege de huurgrens. De Kinderombudsman hoopt dat het gezin met de inschrijftijd in WoningNet op korte termijn een andere woning vindt. Verder buiten de stad naar een ruimer huis voor een lagere huur is ook een optie. Het gezin geeft echter aan hier niet voor open te staan vanwege het sociale netwerk en de school van de kinderen.

III Diversen

2018-0006880 Ontbreken geboorteakte kind belemmering voor huisvesting bij Chavez gezin

Een opvanghuis benaderd de ombudsman vanwege een moeder die al 5 jaar met haar kinderen op één kamer verblijft. Eén van de kinderen nog geen geboorteakte en daarom geen verblijfsstatus. De andere kinderen hebben de Nederlandse nationaliteit. Moeder heeft een verblijfsvergunning op basis van de nationaliteit van haar kinderen. Omdat moeder thuis bevallen is, zonder hulp, krijgt ze niet zomaar een geboorteakte. De gemeente wil meer bewijs hebben dat het meisje ook daadwerkelijk in Amsterdam geboren is. een rechter moet daar maar over beslissen. De rechtszaak is echter pas maanden later gepland. Dit terwijl de situatie in het opvanghuis steeds nijpender wordt. Zo moet de oudste dochter die in de tweede klas van het gymnasium zit noodgedwongen vaak 's nachts haar huiswerk maken. Het gezin komt in

aanmerking voor een urgentieverklaring, maar krijgt geen huurtoeslag zolang het meisje nog geen geboorteakte en verblijfsvergunning heeft. Zonder toeslagen kunnen ze geen sociale huurwoning huren. Samen Doen en het Maatwerk Ontwikkelteam komen met een voorstel om – indien er een woning is, maar nog geen toeslagen- de huurtoeslag voor te schieten in de vorm van woonkostentoeslag. Wanneer dochter een status krijgt, zal het gezin namelijk met terugwerkende kracht huurtoeslag kunnen ontvangen. Maar Wonen wil aanvankelijk toch wachten op de verblijfsvergunning voor het oudste kind. De Kinderombudsman doet navraag bij de afdeling Basisinformatie van de gemeente Amsterdam en de advocaat. De ombudsman verneemt dat het Openbaar Ministerie al heeft laten weten in principe mee te gaan in het verzoek van mevrouw. Die procedure lijkt daarmee een formaliteit te zijn. De advocaat heeft daarnaast bezwaar aangetekend tegen de afwijzing van de IND inzake de aanvraag verblijfsvergunning voor dochter. De enige hindernis is hier het ontbreken van het geboortebewijs. Die vergunning zal naar alle waarschijnlijkheid worden toegekend op het moment dat het geboortewijs wordt afgegeven. Hangende het bezwaar is dochter nu legaal in de zin van de Vreemdelingenwet. De Kinderombudsman legt het verzoek nogmaals voor aan Wonen. Die blijken dan toch bereid een urgentiebewijs af te geven, waarin ze een eenmalig aanbod doen voor een woning. Het gezin is erg opgelucht.

2018-0006882 Woonprobleem Chavez gezin

Door de advocaat van een gezin is contact opgenomen met de Kinderombudsman. Het gaat om een gezin dat afkomstig is uit Suriname, maar al enige tijd in Nederland woont. Doordat de twee oudere kinderen pas in een later stadium naar Nederland zijn gekomen komt het hele gezin niet in aanmerking voor een urgentie. De Kinderombudsman is nog in gesprek over dit gezin.

2018-0006883 Woonprobleem Chavez gezin

Een advocaat neemt contact op met de Kinderombudsman. De reden hiervan is omdat de advocaat heeft ingezet op WMO uitstroom en een urgentie heeft aangevraagd. De urgentieverklaring is afgewezen, omdat er WMO is aangevraagd. Vervolgens is de WMO afgewezen, omdat het gezin te zelfredzaam is. De advocaat zet overal op in waardoor er chaos ontstaat. De gemeente wijst de urgentieverklaring af, omdat één voor één de juridische procedures moeten worden doorlopen. Nadat het gezin op grond van het Chavez-arrest een verblijfstitel in Nederland heeft verkregen, neemt de Kinderombudsman contact op met de betrokken partijen om tot een oplossing te komen. Door in gesprek te gaan met de betrokken partijen is de zaak opgelost.

2018-0007370 Huisuitzetting door schulden echtgenoot

Een alleenstaande moeder komt bij de Kinderombudsman. Haar man heeft het gezin verlaten waardoor het gezin is achtergebleven zonder inkomen. Dit heeft onder andere als gevolg dat de maandelijkse huur niet betaald kan worden. Het gezin moet op korte termijn het huis verlaten. Volgens de vrouw heeft ze geen toegang tot de gezinsopvang als ze straks het huis uit moet. Ook vertelt ze dat zij en de kinderen ziek zijn en geen inkomen hebben. Bij doorvragen blijkt ze te bedoelen dat ze geen inkomen uit arbeid heeft, ze ontvangt wel een bijstandsuitkering. Er blijkt al veel hulpverlening betrokken te zijn bij het gezin. De Kinderombudsman besluit eerst contact op te nemen met de hulpverlening om te vragen wat er al gebeurt voor het gezin. De hulpverlening vertelt dat de gemeente Amsterdam al langere tijd woonkostentoeslag verstrekt, waardoor in ieder geval de maandelijkse huur betaald wordt. De Kinderombudsman ziet verder geen rol bij de hulpvraag van moeder en sluit haar dossier.

2018-0007408 Problemen met huisvesting en inschrijving

Een vrouw vraagt de Kinderombudsman om hulp vanwege een huisvestingsprobleem. Ze is buiten Nederland geboren en krijgt via de Pardonregeling een verblijfsvergunning. Zij en haar moeder krijgen op basis van deze regeling een woning in Amsterdam toegewezen. Na een verbroken huwelijk staat mevrouw jaren later met haar kleine kinderen op straat. Ze schrijft zich vervolgens in op een woonadres. Omdat ze daar maar twee dagen per week verblijft wordt ze daar (met terugwerkende kracht) uitgeschreven. Ze kan geen postadres bij WPI krijgen omdat ze geen uitkering bij WPI heeft. Ze werkt twee dagen per week en ontvangt verder WW en alimentatie. Mevrouw verblijft gedurende de week met de kinderen op verschillende locaties. Mevrouw komt nu in de problemen omdat ze nergens ingeschreven staat. De kinderen en zij hebben dus geen verzekering en ze ontvangt ook de kindtoeslagen niet. Ondertussen is zij al 1,5 jaar bezig in het traject van urgentieaanvraag. De Kinderombudsman adviseert haar om na te gaan of ze een postadres op haar moeders adres kan aanvragen. Mocht dat niet lukken zou ze eventueel via HVO Querido een postadres kunnen krijgen. Ook kan de vrouw uitzoeken of ze formeel mantelzorger voor haar moeder kan worden. De vrouw wordt bijgestaan door een advocaat. Omdat het proces nu vast lijkt te zitten stuurt de Kinderombudsman de vrouw door naar het team Maatwerkontwikkeling van WPI. Die gaan, samen met maatschappelijk werk, met haar kijken welke mogelijkheden ze heeft om tot stabiele huisvesting te komen voor haar en haar kinderen.

2018-0006687 Geen nieuwe huisvesting na verkoop huis

Een Amsterdams gezin met een koopwoning ziet hun inkomen dalen door gezondheidsproblemen. Het gezin neemt contact op met de gemeente Amsterdam over hun problemen. De gemeente adviseert telefonisch om de woning te verkopen om niet in schulden te raken. Het gezin verkoopt daarop inderdaad de woning, maar nog zonder vervangende woonruimte. Na verkoop zou de gemeente kunnen helpen met woonruimte zo is hen toegezegd. Het gezin heeft een intakegesprek voor de aanvraag van een urgentie bij het Sociaal Loket. Omdat de financiering van de verkoop nog niet volledig rond is kan het Sociaal Loket de urgentieaanvraag niet in behandeling nemen. De gemeente is niet bereid om het verzoek van de ombudsman om de aanvraag toch alvast in behandeling te nemen in te willigen. De aanvraag kan pas gedaan worden als het koopcontract rond is. De afdeling Wonen stelt dat het gezin op zoek kan naar een woning in de vrije sector. Dit vanwege het vermogen dat vrij komt uit de verkoop van het huis. Het gezinsinkomen is echter te laag, waardoor geen verhuurder hen een huurcontract aan biedt. Ze reageren wekelijks op WoningNet, maar ook na maanden hebben ze nog geen sociale huurwoning gevonden. Dat leidt ertoe dat ze particulier moeten huren tegen woekerprijzen. Het gezin vindt dat de gemeente hen niet goed genoeg heeft voorgelicht over de risico's bij de verkoop van het huis. De Ombudsman kan verder niets betekenen voor het gezin en hoopt dat ze op korte termijn een betaalbare woning vinden.

2018-0007722 Huisvesting elders in het land

De advocaat van een gezin, die in de noodopvang in Volendam verblijft, vraagt aan de Kinderombudsman of wij het gezin kunnen helpen bij het vinden van een woning elders in het land. De Kinderombudsman ondersteunt gezinnen die elders in het land huisvesting zoeken. Het gaat om een vader, moeder en twee kinderen van 11 en 13 jaar. Het gezin is gevlucht vanuit Venezuela naar Nederland en verblijft sinds 3 maanden in het vakantiepark. Voordat ze naar Venezuela vertrokken, hebben zij een aantal jaar gewoond in Nederland. Vader en kinderen beschikken over de Nederlandse nationaliteit. De moeder beschikt niet over de Nederlands nationaliteit, hiervoor loopt een Chavez-procedure. De twee kinderen zitten op school in Amsterdam en reizen iedere dag van Volendam naar Amsterdam. Het gezin is hierdoor een kapitaal kwijt aan reiskosten en kunnen deze nauwelijks opbrengen. Vader werkte voorheen bij een uitzendbureau, maar

heeft sinds de laatste week geen werk meer. De advocaat heeft een uitkering voor het gezin aangevraagd. Het gezin ontvangt een alleenstaande uitkering, omdat de moeder niet beschikt over de Nederlandse nationaliteit. De advocaat is in bezwaar gegaan, waarna er een gezinsuitkering is toegekend. Doordat het voor het gezin onduidelijk is of zij een gezinsuitkering ontvangt of een alleenstaande uitkering, belt de Kinderombudsman de gemeente op. In de eerste instantie wordt er gezegd dat het gezin een alleenstaande uitkering ontvangt, waarna er wordt aangegeven dat dit toch een gezinsuitkering is. Na het besluit op bezwaar laat de gemeente toch weten dat het gezin geen recht op een gezinsuitkering heeft, maar op een alleenstaande uitkering. De advocaat gaat tegen dit besluit in bezwaar. Het gezin kan voor de kosten die zij moeten maken een scholierenvergoeding aanvragen en een reiskosten vergoeding. Doordat het gezin in het vakantiepark in Volendam verblijft wordt er contact opgenomen met HVO-Querido. Deze geeft aan dat zij slechts doorverwijzen en het gezin niet ondersteunt bij het zoeken naar huisvesting elders of het aanvragen van vergoedingen. Er wordt geadviseerd om een maatschappelijk werker te betrekken voor onder andere het aanvragen van een scholierenvergoeding. De Kinderombudsman ondersteunt het gezin naar het zoeken naar huisvesting elders in het land.

2018-0007040 Almere en Amsterdam wijzen naar elkaar voor opvang moeder en zoon

Een moeder is samen met haar 5-jarige zoon dakloos. Na scheiding van haar echtgenoot is zij met haar kind vanuit Almere naar het buitenland vertrokken. Onlangs heeft haar ex-partner haar gevraagd terug te komen naar Nederland met de belofte haar te ondersteunen bij herhuisvesting. Hiervoor heeft hij de benodigde tickets verstuurd. Aangekomen in Nederland zou hij haar hebben verzocht om te tekenen voor het overdragen (of delen) van het ouderlijk gezag. Toen zij dit weigerde is ze met kind en al op straat gezet. De vrouw heeft voor haar vertrek jaren in Almere gewoond. Hoewel de vrouw voor registratie doeleinden sinds enkele weken op een Amsterdams adres is ingeschreven, heeft GGD Vangnet in Amsterdam aangegeven dat zij zich tot de instanties in Almere moet wenden. Daar heeft zij de meeste binding. Almere verwijst weer naar het GGD Vangnet van Amsterdam, waarna ze weer werd doorverwezen naar het Leger des Heils in Almere, dat haar weer doorverwees naar Kwintes Almere. Centrale toegang Almere zou zich over de aanvraag tot opvang moeten buigen, maar verwijst haar weer terug naar Amsterdam, omdat Amsterdam de gemeente van melding is en dus de screening moet doen. De vrouw wil graag een stabiele woonsituatie voor haar zoon. Moeder en zoon zwerven ondertussen steeds tussen twee adressen. De GGD Amsterdam screent haar uiteindelijk, maar acht haar zelfredzaam genoeg om zelf een woning te zoeken. Pas als moeder en zoon echt op straat komen te staan, zal er opvang worden verleend. Op enig moment geeft moeder aan dat ze aan het einde van de maand op straat staat. Bovendien vertoont haar zoon gedragsproblemen als gevolg van de spanningen rondom de woonsituatie, die in elk geval op één van de adressen niet veilig lijkt. De Kinderombudsman besluit daarom de GGD Amsterdam nogmaals te vragen of er gekeken kan worden of er vanwege voornoemde omstandigheden wellicht al eerder opvang verleend kan worden. De zaak loopt nog.

2018-0007611 Zaanstad en Amsterdam wijzen naar elkaar voor opvang moeder en twee kinderen

De advocaat van een dakloos gezin vraagt de Kinderombudsman om hulp. Het gaat om een moeder met twee kinderen van 1 en 3 jaar. Moeder is opgegroeid in Amsterdam en heeft aansluitend zes jaar in Zaanstad gewoond. Toen is zij tegen haar zin door haar echtgenoot meegenomen naar Antwerpen. Daar heeft zij na anderhalf jaar haar man verlaten in verband met huiselijk geweld en is zij naar haar moeder in Amsterdam gevlucht. Hier kan zij niet langer blijven vanwege het huis dat te klein is. Dit zorgt voor de nodige spanningen binnen het gezin. De GGD Amsterdam wil het gezin in de eerste instantie niet opvangen vanwege het ontbreken van regiobinding. Biedt wel opvang voor de kinderen aan. Zij verwijzen het gezin door naar Zaanstad. De gemeente Zaanstad wijst urgentie af, omdat het gezin de laatste twee jaar niet

ingeschreven heeft gestaan in Zaanstad. Gemeente Zaanstad verwijst naar Amsterdam of Antwerpen. Dit is een typisch geval van gezinnen, die vanwege het ontbreken van regiobinding tussen wal en schip raken. Inmiddels is de situatie onhoudbaar en kan zij ook niet meer bij andere gezinsleden verblijven. De advocaat verzoekt de GGD nogmaals om opvang voor het gezin. Zij bieden het gezin onderdak in de noodopvang in Volendam. Er wordt een screening door de GGD Amsterdam gedaan voor de maatschappelijke opvang. Doordat er slechts een inschrijfduur van drie maanden is op WoningNet, ondersteunt de Kinderombudsman bij het zoeken naar huisvesting elders in het land. Ondertussen krijgt de vrouw te horen dat zij wordt toegelaten tot de maatschappelijke opvang van de GGD en ziet de Kinderombudsman verder geen rol bij de hulpvraag van moeder en sluit haar dossier.

1.3 Jeugd

Het aantal klachten dat met Jeugd te maken heeft is stabiel door de tijd. De meeste klachten (14) die binnen komen gaan over de grootste gecertificeerde instelling in de stad, Jeugdbescherming. In 2018 onderzocht de Kinderombudsman alle klachten die tot dan toe binnen waren gekomen. De bevindingen en de aanbevelingen zijn ingedeeld naar zes thema's, die elkaar deels overlappen. Die thema's zijn: het gebrek aan waarheidsvinding (eigenlijk in de hele jeugdhulp keten) en neutraliteit (ouders die het gevoel hebben dat professionals niet neutraal zijn), communicatie en verslaglegging, onderscheid tussen dwang en drang (ouders die het gevoel hebben dat Jeugdbescherming handelt alsof er een door de rechter uitgesproken dwangkader is, terwijl dit niet het geval is), de regierol van Jeugdbescherming (teveel of te weinig), tijdigheid, continuïteit en beschikbaarheid (dit betreft bijvoorbeeld het tijdig delen van rapportages, maar ook het tekort aan en verloop van gezinsmanagers) en geschilbeslechting (het soms te lang doorgaan met bemiddelingsgesprekken, in plaats van mensen door te verwijzen naar de onafhankelijke klachtencommissie). Ook in de klachten die in het tweede halfjaar binnen kwamen blijven dit de belangrijkste thema's. Dit zorgt vaak voor wantrouwen van ouders naar de hulpverleners (en soms andersom) en verstoorde communicatie. Dit komt nooit ten goede van een kind. Andere klachten gingen over de William Schrikker Groep, het Ouder- en Kindteam of hebben betrekking op het Jeugdstelsel. Samenwerking met ouders, het niet tijdig starten van hulp en gebrekkige, niet transparante informatieverstrekking zijn gedragingen waar die klachten over gaan.

I Jeugdbescherming

2018-0006680 Moeder met klacht over Jeugdbescherming

Een advocaat benadert de Kinderombudsman over een van haar zaken. Het betreft een moeder in detentie met klachten over Jeugdbescherming. Het gaat onder andere over de slechte communicatie met de gezinsmanager en feitelijke onjuistheden in rapporten. De Kinderombudsman spreekt ook direct met de moeder, maar omdat zij nog in detentie zit kan dit alleen beperkt via de telefoon. De moeder komt hoogstwaarschijnlijk binnenkort uit detentie. De Kinderombudsman en moeder spreken daarom af dat zij bij het inloopsprekuren langskomt om haar klachten toe te lichten en relevante documenten op te sturen. Haar dossier zal dan weer geopend worden.

2018-0006725 Klachtafhandeling klachtencommissie en handelen

Een gescheiden vader met gedeeld gezag over zijn kinderen klaagt bij de Kinderombudsman. Sinds een jaar is Jeugdbescherming betrokken in een vrijwillig kader. De man heeft geklaagd bij Jeugdbescherming, waarop een bemiddelingsgesprek volgde. Dit leidde niet tot tevredenheid waardoor de klacht door de

onafhankelijke klachtencommissie is beoordeeld. Die verklaarde een deel van zijn klachten gegrond, zo is het eerste contact te lang uitgesteld vanwege drukte bij Jeugdbescherming. Andere klachtonderdelen zijn ongegrond, zo ook zijn klacht dat Jeugdbescherming onvoldoende voortvarend ingrijpt terwijl moeder de hulpverlening frustrateert. De klachtencommissie begrijpt de frustratie van de man, maar verklaart dat Jeugdbescherming in het vrijwillig kader geen machtsmiddelen heeft. Ouders delen gezag en bepalen dus wat er wel en niet gebeurt. Vader klaagt bij de Kinderombudsman over de klachtafhandeling. Zijn doel is om te komen tot een werkbare situatie tussen hem en Jeugdbescherming. Hij wil een andere gezinsmanager, vanwege het gebrek aan vertrouwen. Jeugdbescherming stelt echter dat er geen nieuwe gezinsmanager zal komen. De Kinderombudsman nodigt de man en Jeugdbescherming uit voor een klachtgesprek onder haar leiding. Dit is een open gesprek dat leidt tot een aantal belangrijke afspraken tussen de partijen. De samenwerking kan nu op betere voet worden voortgezet. De Kinderombudsman sluit het dossier.

2018-0006765 Advies over klacht indienen gezinsmanager

Een moeder neemt telefonisch contact op met de Kinderombudsman, omdat zij niet tevreden is met de werkwijze van haar gezinsmanager van Jeugdbescherming. De vrouw vraagt aan de Kinderombudsman om advies of zij wel of niet een klacht moet indienen bij Jeugdbescherming. De Kinderombudsman adviseert de moeder om eerst haar klacht bij Jeugdbescherming kenbaar te maken. Voor ondersteuning daarbij kan ze vragen naar een vertrouwenspersoon van het AKJ. Indien de moeder ontevreden is met de afhandeling van haar klacht bij Jeugdbescherming kan zij weer contact met de Kinderombudsman opnemen.

2018-0006935 Te weinig omgang kinderen na plotselinge uithuisplaatsing

Een hulpverlener zoekt contact met de Kinderombudsman, omdat ze vindt dat Jeugdbescherming onvoldoende oog heeft voor de bijzondere situatie van een moeder. De kinderen van deze moeder zijn plotseling uit huis geplaatst. Het gedrag van de moeder zou steeds negatief worden uitgelegd, terwijl deze gedragingen voorkomen uit haar eigen geschiedenis en de eisen die aan haar worden gesteld. Er zou geen machtiging zijn voor de uithuisplaatsing en daarnaast is er nauwelijks omgang tussen moeder en haar jonge kinderen. De hulpverlener probeert te bemiddelen tussen haar cliënt en Jeugdbescherming, maar voelt zich onvoldoende serieus genomen. Via de gemeente heeft de hulpverlener een gesprek met Jeugdbescherming, maar ervaart ze geen andere houding vanuit Jeugdbescherming. De moeder heeft inmiddels een advocaat, die zich tevens inzet voor voldoende omgang met de kinderen. De Kinderombudsman wijst de hulpverlener op de mogelijkheid voor de moeder om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Jeugdbescherming. Pas daarna kan de Kinderombudsman de klacht behandelen.

2018-0007174 Klacht over gezinsmanager

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman, omdat ze ontevreden is over de gezinsmanager van Jeugdbescherming. De klacht heeft betrekking op de gezinsmanager die gebruik maakt van machtsmisbruik door middel van verbaal geweld en intimidatie waarmee zij uitspreekt de vrouw en haar zoon van elkaar te verwijderen. Na scheiding van de ouders is Jeugdbescherming in een vrijwillig kader betrokken bij het gezin. De vrouw zet haar klacht door naar de klachtencommissie van Jeugdbescherming en stuurt de Kinderombudsman daarvan een afschrift. De klacht moet eerst in de eerste lijn worden opgepakt voordat de Kinderombudsman aan zet is. Indien de moeder ontevreden is met de afhankelijk van haar klacht bij Jeugdbescherming kan zij weer contact opnemen met de Kinderombudsman.

2018-0007175 Onterechte Uithuisplaatsing ongedaan maken

Een vader komt bij de Kinderombudsman met een klacht over Jeugdbescherming. Zijn twee kinderen zijn uit

huis geplaatst. De man vindt dat hij onvoldoende gehoord wordt door Jeugdbescherming, Spirit en de rechter. Hij is bang dat de kinderen niet goed behandeld worden en maakt zich er ook zorgen over dat ze al in drie pleeggezinnen hebben gezeten. De man zegt laaggeletterd te zijn en veel brieven niet te begrijpen. Ook zijn advocaat snapt hij niet altijd. Sinds zijn achttiende is hij in Nederland en heeft zijn vrouw met de kinderen uit Bangladesh over laten komen. Hij woonde toen in een eenkamerwoning. Naar eigen zeggen is de kleine woning en zijn lage niveau reden tot de uithuisplaatsing. De man is zelf van mening dat hij met de juiste begeleiding de kinderen wel op kan voeden. De Kinderombudsman neemt contact op met de gezinsmanager om de situatie te bespreken. Een en ander blijkt vooral te maken te hebben met miscommunicatie en het verdriet van ouders. De Kinderombudsman ziet dat Jeugdbescherming ouders waar mogelijk probeert te betrekken en informeren. Ze kan verder niets betekenen voor de ouders.

2018-0007233 Gezinsmanager komt afspraken niet na

Een vader klaagt bij de Kinderombudsman dat de gezinsmanager van Jeugdbescherming haar afspraken niet nakomt. Er zou een onderzoek worden ingesteld en vervolgens zou geprobeerd worden om het contact met zijn kind te herstellen. Beide is naar zijn zeggen niet gebeurd. De Kinderombudsman vraagt de vader om meer informatie zodat de klacht kan worden onderzocht. De klacht is nog in behandeling bij de Kinderombudsman.

2018-0007260 Onterechte uithuisplaatsing

Een Amsterdammer vindt dat de kinderen van een kennis onterecht uit huis zijn geplaatst en wil daarover een klacht indienen bij de Kinderombudsman. Ondanks herhaalde verzoeken wordt de klacht niet verder toegelicht. Om deze reden kan de klacht niet worden behandeld en sluit de Kinderombudsman het dossier.

2018-0007301 Onvrede over Jeugdbescherming

Ouders zijn ontevreden over Jeugdbescherming. Ze vragen de Kinderombudsman om naar hun klacht te kijken. Ondanks herhaalde verzoeken van de Kinderombudsman volgt er geen verdere toelichting. Daarom wordt het dossier gesloten.

2018-0007377 Geen goede samenwerking

Een moeder klaagt over Jeugdbescherming bij de Kinderombudsman. Zij beklagt zich over het feit dat ze in ruim een jaar met 11 verschillende medewerkers te maken heeft gehad. De vrouw voelt zich onder druk gezet, terwijl Jeugdbescherming in eerste instantie in het vrijwillig kader betrokken was. In die periode moest haar kind ook stoppen met school, tegen de wil van moeder in. Ze mist een goede samenwerking met Jeugdbescherming, is van mening dat er onvoldoende onderzoek is ingesteld en dat de passende hulp voor haar kind niet is opgestart. Ook klaagt zij over de rapportages. Deze bevatten feitelijke onjuistheden en aannames zonder onderbouwing. De vrouw heeft een klachtgesprek gevoerd waarbij ze ondersteund werd door het AKJ. Dit heeft haar klachten echter niet opgelost. Daarom benadert ze de Kinderombudsman. Die verwijst haar door naar de onafhankelijke klachtencommissie. Daar dient de klacht eerst behandeld te worden.

2018-0007420 Ondersteuning van pleegmoeder

Een pleegouder voelt zich zowel onvoldoende gesteund door de gezinsmanager van Jeugdbescherming als de pleegzorgwerkers van Spirit. In haar ogen wordt de wil van de biologische ouders teveel gevolgd. Er zijn al meerdere professionals met dit gezin gestopt vanwege bedreigingen door de biologische ouders. Ook naar de pleegouder toe uiten de biologische ouders zich bedreigend en beledigend. Op het moment dat dit

gebeurt zeggen de professionals hier niets van. Dat voelt als gebrek aan steun. De professionals willen dat de pleegouder samenwerkt met de ouders, maar dat is voor haar onhaalbaar op deze manier. Naast dat de pleegouder het heel erg vindt dat zij niet wordt gesteund, vindt zij dat het in de overleggen onvoldoende over de veiligheid van haar pleegkind gaat. Deze zorgen heeft zij wel gedeeld met de hulpverleners, maar dit leidt volgens haar nog niet tot verbetering. De pleegouder heeft bij zowel Spirit als bij Jeugdbescherming nog geen formele klacht ingediend. De Kinderombudsman denkt dat die weg ook niet de voorkeur heeft, maar dat het zinvoller is als er in een gezamenlijk gesprek plaatsvindt tussen Jeugdbescherming, Spirit en de pleegouder. Een open gesprek laat de pleegouder ook zien dat er naar haar geluisterd en meegedacht wordt. De pleegouder, Jeugdbescherming en Spirit staan open voor dit gesprek en pakken dit op. De Kinderombudsman sluit het dossier.

2018-0007557 Gezinsmanager is niet neutraal

Een moeder klaagt bij de Kinderombudsman over de gezinsmanager van Jeugdbescherming. Ze is van mening dat er onwaarheden in de rapporten staan en dat die niet aangepast worden. De gezinsmanager is volgens de vrouw niet neutraal. Nu dreigt er een uithuisplaatsing. Voor de vrouw staat vast dat samenwerking met de huidige gezinsmanager onmogelijk is en vraagt Jeugdbescherming om een andere. Doordat Jeugdbescherming nog bezig is met de klacht kan de Kinderombudsman geen klachtbehandeling starten. De vrouw is uitgenodigd voor een gesprek met de gezinsmanager. De Kinderombudsman adviseert de vrouw het gesprek aan te gaan om te zien of ze samen een stap verder kunnen komen. Zo niet, dan kan ze haar klacht doorzetten naar de onafhankelijke klachtcommissie van Jeugdbescherming. Eventueel kan ze daarbij ondersteuning van de vertrouwenspersonen van het AKJ vragen.

2018-0007683 Onvrede over Jeugdbescherming na uithuisplaatsing

Een moeder klaagt over Jeugdbescherming. De vrouw is van mening dat haar kind onterecht uit huis is geplaatst. De omgang met het kind is al enige tijd stopgezet. Jeugdbescherming wil met de moeder in gesprek om afspraken te maken, maar moeder heeft hierin weinig vertrouwen. Doordat haar klacht nog in de eerste lijn loopt start de Kinderombudsman geen onderzoek naar haar klacht. Wel biedt ze aan om mee te denken in het conflict. Als de moeder ontevreden is met de afhandeling van haar klacht bij Jeugdbescherming kan zij weer contact met de Kinderombudsman opnemen.

2018-0007642 Klacht over Jeugdbescherming bij moeizame scheiding

Een vader klaagt over de gezinsmanager van Jeugdbescherming. Hij is van mening dat hij zijn zoon niet meer ziet vanwege de fouten van de gezinsmanager. De man heeft geklaagd bij de klachtencommissie maar is niet tevreden over de klachtafhandeling. Doordat de eerste lijn is doorlopen, onderzoekt de Kinderombudsman hoe de klachtafhandeling door de klachtencommissie is verlopen.

II WSG

2018-0006679 Pleegzorg is al 7 maanden niet geformaliseerd

Een pleegmoeder wendt zich tot de Kinderombudsman omdat zij al maanden pleegzorg verleent aan haar nicht welke nooit is geformaliseerd. De regie ligt bij de Willem Schrikker Groep (WSG). Pleegmoeder vraagt herhaaldelijk aan de WSG om de pleegzorg te regelen. Dit wordt bevestigd maar komt door verschillende procedurele fouten steeds niet rond. Zo zijn er verschillende wisselingen van gezinsmanagers geweest waar het één en ander niet goed is overgedragen. Daarnaast zijn er onduidelijkheden rond het hoofdaannemerschap van de pleegzorg. Pleegmoeder heeft naast het ontbrekende mandaat ook grote financiële problemen door deze situatie. Zij loopt al zeven maanden pleegzorgvergoeding mis en loopt nu

achter met de hypotheek. De jeugdzorgwerker vindt het ook zeer vervelend voor pleegmoeder maar krijgt het zelf niet geregeld. Zij adviseert pleegmoeder een klacht in te dienen bij WSG. Eind juni dient pleegmoeder een klacht in. Na een aantal weken zit er nog geen progressie in haar klacht en pleegmoeder neemt contact op met de Kinderombudsman. Naast onduidelijkheid over de klachtafhandeling blijkt dat de pleegzorgvergoeding door eerdere fouten per abuis naar Lijn 5 is gaan lopen. Lijn 5 en WSG zijn met elkaar in gesprek over een oplossing, maar het lijkt er niet op dat deze er spoedig gaat komen. Het standpunt van de Kinderombudsman is dat pleegmoeder geen slachtoffer mag zijn van deze procedurele fouten en onduidelijkheden. Daarom wordt er contact opgenomen met de gemeente en gevraagd om snel tot een oplossing te komen. De gemeente pakt direct de klacht op. Het bericht volgt dat de vergoeding door Lijn 5 naar pleegmoeder overgemaakt zal worden. De Kinderombudsman is blij dat de klacht zo snel door de gemeente is opgepakt. Zij maakt zich echter wel zorgen over de verschillende signalen die binnenkomen over slecht geregelde pleegzorg. De Kinderombudsman neemt deze zaak mee in de gesprekken die zij voert met jeugdzorg over de klachten over de pleegzorg in Amsterdam.

III OKT

2018-0007206 Met terugwerkende kracht tegemoetkoming in zorgkosten

Ouders benaderen het OKT, waarbij ze hun behoefte aan ondersteuning voor hun tweejarige kind met Down uiten. Die hulpvraag wordt niet opgepakt. De ouders horen niets meer. Na enige tijden zoeken ze opnieuw contact met het OKT en krijgen dan een indicatie voor enkele uren ondersteuning op de voorschool. Deze begeleiding is volgens ouders maar deels gegeven, er is geen indicatie op papier, er is geen perspectiefplan, geen hulp thuis en geen PGB. Een jaar later kaarten ze hun hulpvraag opnieuw aan bij het OKT. Ze treffen dan een andere medewerker die de hulpvraag oppakt. Er wordt een perspectiefplan geschreven, er volgt een indicatie, de mantelzorg wordt vergoed en daarnaast ontvangen ze een aantal uur per week hulp thuis. De hulp doet het gezin goed. Ouders vinden dat het OKT nalatig is geweest en hen niet de hulp heeft geboden waar ze recht op hadden. De hulp die het gezin niet heeft gehad kan niet ongedaan worden gemaakt, maar ouders willen op zijn minst een financiële tegemoetkoming vanaf het eerste contactmoment met het OKT. Ze hebben sindsdien veel kosten gemaakt zoals aan (ongekwalificeerde) babysitters. Ze dienen een klacht in bij de teamleider van het OKT, bij de gemeente en bij de Kinderombudsman. Omdat de klachtafhandeling eerst in de eerste lijn plaats moet vinden wacht de Kinderombudsman dat af. Het OKT komt de ouders tegemoet en er volgt een vergoeding met terugwerkende kracht. De ouders zijn daarmee tevreden en de Kinderombudsman sluit het dossier.

2018-0007333 Verlenging PGB niet binnen gestelde termijn OKT

Ouders vragen hulp van de Kinderombudsman, omdat hun kind na het weekend dreigt niet meer naar school te kunnen. Het kind heeft een indicatie voor begeleiding vanwege autisme. Deze begeleiding heeft het kind nodig om naar school te gaan. Dit wordt gefinancierd vanuit een PGB. De PGB liep drie maanden geleden af. De afdeling Jeugd stelt ouders op de hoogte dat de PGB administratief verlengd wordt met 3 maanden. Het doel hiervan is dat de hulp ononderbroken doorloopt en in die periode zal het OKT een herbeoordeling doen. Er moet een perspectiefplan worden opgesteld. Het is het OKT tot op heden niet gelukt om een perspectiefplan op te stellen en de PGB dreigt nu te stoppen. Vanwege de spoedeisendheid stuurt de Kinderombudsman het verhaal door naar het Ouder- en kindteam, met de vraag er naar te kijken. Nog diezelfde dag wordt duidelijk dat er een verlenging van het PGB is geregeld. In elk geval voor een week, zodat het kind gewoon naar school kan. Voor het einde van die week zal het besluit over verlenging PGB genomen zijn. Het bleek een omvangrijk verhaal en de termijn van de PGB- verlenging is door betrokken medewerkers onvoldoende in de gaten gehouden. Bij aanvraag en verlenging van een PGB is zowel het

lokale OKT als iemand van het gemeentelijke PGB team betrokken. Er was in deze zaak onvoldoende regie. Om hiervan te leren voor de toekomst is de casus besproken binnen de teams.

IV Overig

2018-0006733 VOG voor ouder bij kind

Ouders in Amsterdam die ondersteuning bieden aan hun eigen kinderen en hiervoor een PGB hebben dienen een VOG te overleggen. Hierover krijgt Per Saldo klachten van twee ouders. De Kinderombudsman gaat hierover in gesprek met de gemeente. De Kinderombudsman vraagt de gemeente Amsterdam wat maakt dat zij kiest voor het overleggen van een VOG. De gemeente geeft het volgende aan: *“dat de professionele zorg dient te voldoen aan de minimale kwaliteitscriteria die gesteld kunnen worden aan de betreffende ondersteuning. Verplichting van een VOG geldt ook voor alle professionals die met kinderen werken. Ze nemen dezelfde zaken mee als wanneer het gaat om een leidster van een kinderdagverblijf.”* De Kinderombudsman kan zich niet vinden in dit antwoord van de gemeente Amsterdam omdat de ouders vaak al overbelast zijn en deze eis zorgt voor extra bureaucratische drempels. De Kinderombudsman doet navraag bij het ministerie van Justitie en Veiligheid en bij de VNG. Zowel VNG als VWS herkennen de eis niet. Wel bestaat er een VOG-verplichting bij familie of vrienden die ingehuurd worden als hulpverlener. Maar dat zijn dan ook solistisch werkende jeugdhulpverleners conform de wet. De Kinderombudsman bespreekt nog met de gemeente of hier sprake is van een misverstand of dat de gemeente de regels te strikt interpreteert.

2018-0007109 Hulpverlening dochter komt onvoldoende op gang

Ouders klagen bij de Kinderombudsman over het gebrek aan hulpverlening aan hun dochter. De dochter gaat enige tijd niet meer naar school. Al snel na het starten op de middelbare school bleek de school niet passend. In het verhaal komen een aantal klachtonderdelen naar voren: 1. het gezin heeft niet, en niet tijdig, de juiste informatie ontvangen over hoe te wisselen van school. 2. er zijn verschillende therapieën en trajecten besproken (verschillende psychologen/psychiaters, 2Learn, Ouder- en kindteam/ de opvoedpoli, Jellinek, Families First, Jeugdbescherming, School2Care, Altra Team Thuiszitters) en ook veel intakes en soms behandelingen gestart, maar uiteindelijk ging dat allemaal niet door, het bleek toch niet passend. Dit is erg belastend en demotiverend geweest voor het kind. 3. Jeugdbescherming gaat een verzoek tot ondertoezichtstelling doen, wat volgens ouders de zaak alleen maar meer onder druk zal zetten. De Kinderombudsman adviseert ouders om eerst energie te steken in verbetering van de huidige situatie. Zo adviseert ze hen om mee te werken aan onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming. Op een later moment kunnen ze een klacht indienen bij de verschillende instanties.

2018-0007283 Achterblijven betalingen bij on hold zetten contracten door gemeente

De Kinderombudsman wordt benaderd door een organisatie die zich richt op moeilijk bereikbare multiculturele jongeren met verstandelijke-, gedrags- of psychiatrische problematiek en/of delinquent gedrag. In 2016 is in Amsterdam een pilot voor een 24uurs groep gestart. De jongeren worden hier geplaatst, vaak als onderdeel van een vonnis. Er is destijds een contract afgesloten met de gemeente. In 2018 verzoekt de gemeente om een herziening van de offerte, tot die tijd worden de nieuwe aanvragen on hold gezet. In eerste instantie gaat de gemeente akkoord met de nieuwe offerte. Nieuwe aanvragen worden daarom opgepakt waardoor de jongeren dan al verblijven bij de organisatie. Kort daarop ontvangt de organisatie het bericht dat de gemeente toch niet akkoord gaat met de nieuwe overeenkomst. De organisatie komt onder financiële druk te staan en vraagt de Kinderombudsman om een interventie. In contact met de afdeling Jeugd blijkt de gemeente bereid om de betaling door te laten lopen totdat de gemeente en de organisatie met elkaar in gesprek gaan. De gemeente wil de samenwerking graag doorzetten, maar er moeten wel nieuwe financiële afspraken worden gemaakt. Het betreft namelijk niet-

ingekocht aanbod, met hogere kosten dan het ingekochte aanbod binnen Amsterdam.

2018-0007497 Contact met kinderen

Een vader neemt op aanraden van Veilig Thuis contact op met de Kinderombudsman. Hij heeft kinderen uit een verbroken relatie en zijn ex-partner zorgt ervoor dat hij de kinderen nauwelijks ziet. De moeder is naar de andere kant van het land verhuisd, dreigt en zet hem onder druk om wel de alimentatie te betalen. Er ligt geen ouderschapsplan en er zijn geen formele afspraken over de omgang. Jeugdhulp is niet betrokken en Veilig Thuis kan ook niets betekenen. Wel staat er een zitting over de omgang en alimentatie gepland. De man klaagt dat hij als vader met gezag geen mogelijkheden heeft behalve de juridische weg. De Kinderombudsman kan de vader niet helpen, omdat als zijn ex niet wil meewerken aan omgang tussen hem en de kinderen, er een rechter naar de zaak moeten kijken. Vrijwillige hulp, zoals Ouderschap blijft of Kinderen uit de knel, zal geen succes hebben als een van beide ouders niet wil meewerken. Ze raadt de man aan de zitting en uitspraak van de rechter af te wachten.

1.4 Inkomen & Armoedeverorzieningen

Er zijn tien klachten op dit thema binnengekomen. Een deel van de klachten heeft te maken met regelingen voor kinderen uit gezinnen met een laag inkomen. Zoals de Scholierenvergoeding, Stichting Leergeld en cadeaubonnen. Andere klachten hebben gaan over problemen rondom (gezins)uitkeringen en schuldhulpverlening. De Kinderombudsman komt in de klachten regelmatig tegen dat mensen na een plotselinge inkomensdaling niet in aanmerking komen voor bepaalde armoederegelingen, omdat ze in het voorgaande jaar een te hoog inkomen hadden. Dit geldt vooral voor de kindregelingen. De kindregelingen vallen onder de minimavoorzieningen. Er worden verschillende grondslagen gebruikt voor de toepassing van de minimavoorzieningen. Zo heeft de Regeling Tegemoetkoming Meerkosten (RTM, met als doelgroep chronisch zieken en gehandicapten) vanuit de Wmo een andere grondslag dan de bijvoorbeeld de minimavoorzieningen die zijn gestoeld op artikel 35 PW of artikel 108 van de Gemeentewet, zoals de Scholierenvergoeding, Reiskostenvergoeding, PC-voorziening, Kindbonnen en de Stadspas. Bij de RTM kan wel rekening worden gehouden met een inkomensdaling, terwijl er bij een aanvraag van andere minimavoorziening wordt gekeken naar het voorgaande jaar, het zogenaamde refertejaar. Het refertejaar is een welbewuste keuze uit oogpunt van doelmatigheid en kosten. Het gevolg is dat er dan niet direct rekening kan worden gehouden met een recente inkomensdaling. De opgenomen hardheidsclausule geeft de mogelijkheid om in het geval van schrijnende situaties van het refertejaar af te wijken. Helaas blijkt het beroep op de hardheidsclausule een intensief traject te zijn. Bij een online aanvraag van een minimaregeling wordt namelijk geen mogelijkheid geboden om de aanvraag alsnog in te dienen, als uit de aanvraag geconcludeerd wordt dat de aanvrager geen recht heeft op de regeling vanwege te hoge inkomen in het refertejaar. Als een aanvrager vervolgens telefonisch contact opneemt met de gemeente krijgen zij dezelfde boodschap. Dus mensen moeten zelf blijven aandringen dat ze vanwege hun veranderde situatie alsnog een aanvraag willen indienen. Hierdoor haken veel mensen af, terwijl de kinderen het wel nodig hebben. Ook wordt er bij aanvraag van armoederegelingen niet altijd rekening gehouden met schulden, behalve als je in de schuldsanering WSNP of bij de Kredietbank Amsterdam zit, of zelfstandig ondernemer en een spaarsanering hebt gehad van Zuidweg. Terwijl er ook mensen zijn die schulden hebben naast die inkomensdaling of schulden aflossen ondanks hoger inkomen (zonder WSNP traject).

De Kinderombudsman vindt dat de gemeente soepeler zou moeten zijn en het wat makkelijker moet maken

voor deze groep, specifiek voor de kinderen. Het belemmeren van het indienen van een aanvraag is misschien kostenbesparend, maar niet behoorlijk. Zij stelt voor dat mensen online beter geïnformeerd moeten worden dat zij de aanvraag wel kunnen indienen als er bijzonderheden zijn. Er zou een extra invulveld kunnen komen (met bijlagen), waarin aanvragers hun schulden, bijzondere omstandigheden en ook de inkomensdaling kunnen aantonen. Voor de reguliere aanvragen zou dit automatisch een afwijzing moeten genereren als er geen andere bijzondere omstandigheden zijn. En bij aanvragers waar sprake is van bijzondere omstandigheden kan de aanvraag alsnog worden beoordeeld (zonder moeite voor deze groep verzoekers).

Gedragingen waarover geklaagd wordt zijn onder andere gebrek aan samenwerking, maatwerk, redelijkheid, informatieverstrekking en duidelijke motivering van besluiten.

2018-0006703 Uitkering weer opstarten en voorschot

Een vrouw woont met haar kind van een jaar in de noodopvang in Amsterdam. Ze vindt een woning in Gouda maar heeft geen meubels en draagkracht om haar woning in te richten. Daarom vraagt ze een uitkering en inrichtingskosten aan bij de gemeente Gouda. Bij nader inzien vinden de vrouw en haar hulpverleners het niet het geschikte moment om zelfstandig in Gouda te gaan wonen. Inmiddels is de uitkering in Amsterdam stopgezet en ontvangt zij de uitkering in Gouda nog niet waardoor zij voor twee maanden geen inkomsten heeft. Er is in eerste instantie onvoldoende afstemming geweest tussen de twee gemeentes. De Kinderombudsman neemt contact op met de gemeente Amsterdam om te vragen of er een voorschot verstrekt kan worden en of de uitkering spoedig opgestart kan worden. De gemeente Gouda verstrekt 1 maand uitkering en de gemeente Amsterdam komt met een voorschot van de uitkering en start de uitkering spoedig op.

2018-0006824 Afwijzen scholierenvergoeding

Een alleenstaande moeder van drie kinderen benadert de Kinderombudsman. Vorig jaar heeft de Kinderombudsman haar geholpen met haar probleem. Op jaarbasis verdiende de vrouw 17 euro te veel boven de bijstandsnorm, waardoor al haar voorzieningen kwamen te vervallen. Ook in bezwaar werden deze afgewezen. Gelet op haar omstandigheden deed de Kinderombudsman een coulanceverzoek en de voorzieningen werden alsnog toegekend. Dit jaar dreigt hetzelfde te gebeuren. Ze heeft de afwijzingen nog niet allemaal binnen, maar ze voorziet dat het weer mis gaat. De Kinderombudsman vraagt de vrouw of er iets in haar situatie gewijzigd is ten opzichte van vorig jaar. De vrouw vertelt dat ze wel iets meer heeft verdiend, maar dat er ook sprake is van een gewijzigde medische situatie. Hierdoor voorziet zij dat zij komend jaar juist weer minder gaat verdienen. De Kinderombudsman vraagt alle informatie op en ziet dat de vrouw inderdaad aanzienlijk meer heeft verdiend dan afgelopen jaar: een dikke 1100 euro. Maar het verhaal dat de vrouw verwacht minder te gaan verdienen, doordat zij problemen heeft met haar gezondheid, klopt ook. Er wordt geconstateerd dat er wel sprake is van een wezenlijke andere situatie dan vorig jaar. De Kinderombudsman stelt voor dat de vrouw eerst in bezwaar gaat tegen de afwijzing met een beroep op de hardheidsclausule en daarbij haar omstandigheden vertelt. Ook het feit dat zij komend jaar minder zal gaan verdienen. Op deze manier komt de vraag eerst bij de gemeente te liggen, alvorens de Kinderombudsman een onderzoek start. Als de beslissing op bezwaar negatief is dan kan de Kinderombudsman de zaak bekijken. Tot nader bericht sluit de Kinderombudsman het dossier.

2018-0006930 Hulp bij schulden

Een gezin vraagt de Kinderombudsman om hulp. Het gezin komt er niet uit met de schuldhulpverlening. Na ruim 8 jaren begeleiding heeft de schuldhulpverlener geadviseerd dat de enige oplossing is om

beschermingsbewind te accepteren en als de verzoekers weigeren het dossier te sluiten. Het voorstel van de schuldhulpverlener vinden de verzoekers een te zware maatregel. De Kinderombudsman doet navraag in dit dossier. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoekers in die acht jaren niet altijd op afspraken zijn gekomen. Dit zou de vertraging kunnen verklaren. De verzoekers laten weten dat dit te maken heeft met de werktijden. Zij werken tot 18:00 uur en in de avonden of weekenden is het schuldhulpbureau niet geopend. De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat mensen met schulden zo goed mogelijk worden geholpen zodat de situatie niet erger wordt. Al helemaal als er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen. Om die reden kijkt de Kinderombudsman naar de mogelijkheden bij de gemeente. De gemeente gaat in gesprek met de verzoekers en leggen de mogelijkheden uit. Na een goed gesprek met de verzoekers te hebben gehad, besluiten verzoekers een beschermingsmaatregel bij de rechtbank aan te vragen. De Kinderombudsman sluit het dossier.

2018-0006990 Stichting Leergeld wel vergoeding voor contributie maar niet voor de rackets

Een vrijwilligster benadert de Kinderombudsman met het verzoek te kijken naar een klacht over Stichting Leergeld Amsterdam. De vrijwilligster vertelt dat de stichting nu twee jongetjes van een gezin teleurstelt, omdat er weliswaar contributie voor de tennisvereniging en lesgeld is betaald maar er geen tenniserackets worden vergoed. De vrijwilligster betaalt de rackets daarom uit eigen zak. De Kinderombudsman doet navraag en het blijkt dat dit soort voorzieningen niet door de Stichting Leergeld, maar door het Jeugd Sportfonds worden vergoed of vanuit de Scholierenvergoeding. De Kinderombudsman informeert de vrijwilligster hierover en sluit het dossier. Hieruit blijkt wel dat de verschillende armoede-voorzieningen in Amsterdam voor deze vrijwilligster kennelijk onvoldoende duidelijk waren.

2018-0007374 Gesprek om te delen ervaringen en signaleren

Een vrouw is door een scheiding in financiële problemen geraakt. Door alles waar zij doorheen moest gaan is zij haar baan verloren afhankelijk geworden van de bijstand. Dit is lastig voor haar, omdat zij altijd financieel onafhankelijk heeft willen zijn. Haar ervaringen in de bijstand zijn ook niet prettig. Zo heeft zij onlangs een aanvraag moeten doen voor bijzondere bijstand voor de reiskosten naar de bijzonder curator van de kinderen. De kinderen hebben in hun belang een bijzonder curator toegewezen gekregen in de scheiding. Deze zat in Leiderdorp dus de vrouw moest de kinderen daar met de trein naar toebrengen. De aanvraag is zo ontzettend stroef verlopen dat zij het idee heeft dat er een ontmoedigingsbeleid gehanteerd wordt. Uiteindelijk pakte een leidinggevende het op die het wel voor haar kon oplossen. De vrouw wil graag haar verhaal doen en geeft de volgende signalen mee aan de Kinderombudsman. Allereerst de vele en onduidelijke voorwaarden over wanneer men nu wel of niet in aanmerking komt voor de bijstand. Daarnaast vindt zij dat de communicatie daarover met de gemeente beneden peil is. Voor vragen over inkomen kan zij terecht bij haar inkomensconsulent, maar die belt structureel niet terug. Haar klantmanager verwijst haar voor alles naar haar inkomensconsulent. Dan ontstaat er voor de vrouw een grijs gebied. Dit is een gevolg van een keuze die de organisatie maakt: een doet de klantcontacten en de andere doet het administratieve stuk. De vrouw hoopt dat het in de toekomst mogelijk is om gewoon een vraag neer te leggen, bij wie dan ook, en binnen redelijke tijd een antwoord te krijgen. Deze onduidelijkheden maken volgens de vrouw dat het proces nog langer duurt. Voor de vrouw heeft het aanvraagproces zo'n drie maanden geduurd. Een andere oorzaak dat het zo lang duurt is dat het een behoorlijke administratieve opgave is. Op voorhand voelt het alsof de gemeente er van uit gaat dat men fraudeert. Het bij elkaar verzamelen van al het papierwerk is best veel gedoe. Doordat de vrouw zelf één fout maakte, ze schreef een verkeerd bedrag op het aanvraag formulier dus dit matchte niet met het treinkaartje, moest zij *alles* opnieuw aanleveren. Deze keer werden er ook stukken opgevraagd die niet nodig waren voor het beoordelen van haar aanvraag. Zo

moest zij ook de beschikking meesturen waarbij de bijzonder curator werd aangewezen. Dit terwijl de vrouw al een brief van de bijzonder curator in kwestie had ingediend. De uitspraak is daarom niet nodig en dit wil zij ook niet inleveren. Hier staan zeer persoonlijke dingen in. Het opvragen van deze uitspraak was derhalve ook gewoon in strijd met de nieuwe AVG. De vrouw vertelde dat het gelukkig is opgelost doordat er uiteindelijk een zeer betrokken collega de zaak voor haar heeft opgelost.

2018-0007375 Kinderopvangtoeslag van 2016 wordt geheel teruggevorderd

Een gezin met vier kinderen benadert de Kinderombudsman. Twee jaar geleden hebben zij in Nederland asiel gekregen. De kinderen gingen het eerste jaar naar de kinderopvang. Vader moest werken en moeder ging naar school. Over het jaar van 2016 wordt nu ineens het volledige bedrag van de kinderopvangtoeslag teruggevorderd. De moeder weet niet zo goed wat ze moet doen en weet ook niet wie haar kan helpen. Het bedrag dat wordt teruggevorderd is al betaald aan de kinderopvang. Zij kent geen mensen in Nederland die haar hiermee kunnen helpen. De Kinderombudsman maakt voor haar een afspraak bij de maatschappelijke dienstverlening. Die kennen de weg naar de Stella-teams bij de belastingdienst.

2018-0007376 Toeslagen zijn na gezinshereniging stopgezet en kindgebondenbudget wordt teruggevorderd

Een vrouw belt de Kinderombudsman. Ze heeft twee jaar geleden als vluchteling asiel gekregen in Nederland en woont hier met haar vier kinderen. Haar man is in augustus via een gezinsherenigingsaanvraag naar Nederland gekomen. Hij woont nog in een asielzoekersopvang, omdat de huidige woning die het gezin heeft te klein is. Het gezin is in afwachting van een nieuwe woning. Nu heeft de vrouw recentelijk een terugvordering van haar zorgtoeslag en kindgebondenbudget ontvangen. Dit is bij elkaar een terugvordering van bijna 3000 euro. Ze begrijpt niet waarom dit zo is. Het lijkt er op dat nu haar echtgenoot in Nederland is er automatisch sprake is van een toeslagpartner, maar deze heeft geen inkomen en woont niet bij haar. Ook zijn haar toeslagen per direct gestopt. De vrouw leeft nu met haar vier kinderen van een gezinsuitkering, zonder de aanvullende toeslagen. Ze is door haar geld heen en kan geen eten kopen. De vrouw heeft een tas eten van een kennis gekregen maar weet niet goed waar ze terecht kan met haar vragen. De Kinderombudsman belt met de maatschappelijke dienstverlening in haar wijk en maakt een afspraak voor de vrouw. De MaDi kan de vrouw verder helpen. De Kinderombudsman heeft er alle vertrouwen in dat de MaDi de weg weet. Ondertussen ontvangt de vrouw wel eten van de voedselbank, maar ze kan maar 1 pak luiers meekrijgen. Ze heeft twee kinderen in de luiers en inmiddels is ze door haar luiers heen. In overleg met de Kinderombudsman keert WPI haar een voorschot op haar uitkering van volgende maand uit.

2018-0007379 Afwijzing laptopvergoeding

Een vrouw vraagt de Kinderombudsman om hulp. Zij heeft een afwijzing van de scholieren- en laptopvergoeding gekregen. Volgens de gemeente zit de vrouw net boven de maximale grens van het vastgestelde inkomen. De Kinderombudsman begrijpt dat er bij mevrouw omstandigheden zijn en legt deze voor aan de gemeente. De gemeente komt haar tegemoet door de scholieren- en laptopvergoeding te verstrekken waarmee de Kinderombudsman het dossier sluit

2018-0007637 Alternatief bestedingsmodel

Een moeder wendt zich tot de Kinderombudsman met een klacht over de bestedingsmogelijkheden van de cadeaubon. Zij ontvangt vanwege haar inkomen een cadeaubon voor haar dochter. Deze cadeaubon is te besteden bij Hema maar alleen te besteden voor de productgroepen: speelgoed en schrijfwaren. Het speelgoedassortiment gaat tot zes jaar en de schrijfwaren zijn vooral handig voor kinderen die naar de

middelbare school gaan. Hierdoor is er voor kinderen tussen de zes en twaalf jaar weinig aanbod. De Kinderombudsman neemt contact op met de gemeente. Door de gemeente wordt aangegeven dat er meerdere klachten zijn binnengekomen nu de nieuwe aanbesteding is gewonnen door de Hema. Voor de klagers biedt de gemeente een alternatieve cadeaubon aan.

2018-0007644 Speelgoedbonnen niet geleverd met de post

Een moeder neemt contact op met de Kinderombudsman. De speelgoedbonnen die zij ieder jaar ontvangt van de gemeente heeft zij dit jaar niet ontvangen. Hierdoor heeft zij voor haar kinderen met de feestdagen niets kunnen kopen. Dit was een enorme teleurstelling voor de kinderen. Vorig jaar heeft de vrouw hetzelfde gehad waarbij haar met terugwerkende kracht bonnen is toegestuurd. De vrouw neemt contact op met de gemeente waarop er is aangegeven dat zij niets kunnen betekenen en contact moet opnemen met PostNL. Ook PostNL geeft aan niets te kunnen betekenen. Naar aanleiding van de klacht heeft de Kinderombudsman contact opgenomen met de gemeente en gevraagd nogmaals naar de situatie te kijken. De gemeente neemt contact op met de vrouw en spreekt af dat zij nieuwe bonnen krijgt en deze mag komen ophalen bij de gemeente.

1.5 GGD/Veilig Thuis

Veilig Thuis is een afdeling binnen de GGD. Veilig Thuis is er voor alle leeftijden en voor professionals die te maken hebben met huiselijk geweld, ouderen- of kindermishandeling bij henzelf of in hun omgeving. De (kinder)ombudsman ontvangt relatief veel klachten die *mede* betrekking hebben op Veilig Thuis, doordat er wordt geklaagd dat in de hele jeugdketen geen waarheidsvinding lijkt plaats te vinden, zie ook het [rapport dat daarover in september 2018 is uitgebracht](#). Het gaat daarbij om meer klachten/signalen dan in deze rapportage besproken. Klachten over Veilig Thuis gaan vooral over goede informatieverstrekking en motivering door Veilig Thuis.

2018-0007085 Verboden geluidsopnamen te maken bij klachtgesprek

Een man klaagt over het feit dat hij zijn hoorzitting bij de klachtencommissie van de GGD niet mocht opnemen. Hij vraagt ruim voor de hoorzitting toestemming, welke hem geweigerd wordt. Er bestaat nog geen beleid voor het maken van opnames en de klachtencommissie is van mening dat de vertrouwelijkheid onvoldoende gewaarborgd kan worden. Bij de zitting herhaalt hij zijn verzoek: de commissie wijst dit af, met het argument dat er notulen gemaakt worden en dat meneer ondersteund wordt door het AKJ. Dat vindt hij geen alternatief: zijn klacht is zeer complex en het duurt weken voordat hij de notulen krijgt. Ook vindt de man het niet correct dat een persoon zowel de functie van klachtenfunctionaris en ambtelijk secretaris uitvoert. De Kinderombudsman onderzoekt de klacht en sluit zich aan bij de spelregels van de Nationale ombudsman over het maken van opnames bij gesprekken tussen overheid en burger. Het ontbreken van beleid is onvoldoende grond om het verzoek tot het maken van opnames te weigeren. De Kinderombudsman is van mening dat, bijvoorbeeld met het opstellen en tekenen van een verklaring van het maken van opnames enkel voor eigen gebruik, de veilige omgeving ook gewaarborgd kon worden. Zeker gezien het feit dat meneer zijn verzoek al ruim voor de zittingsdatum heeft gedaan. De Kinderombudsman doet de aanbeveling dat de klachtencommissie verzoeken tot het maken van opnames honoreert, ook zo lang er nog geen beleid op is gemaakt. Daarnaast adviseert zij de klachtencommissie om spoedig met beleid te komen. De klachtencommissie spreekt dit voornemen ook zelf al uit in haar klachtbehandeling. Niet veel later volgt de mededeling dat er inderdaad een reglement met regels voor het maken van opnames is opgesteld. Wat betreft het klachtonderdeel over de combinatie van klachtenfunctionaris en ambtelijk

secretaris sluit de Kinderombudsman zich aan bij de visie van de GGD, namelijk dat belangenverstrengeling niet aannemelijk is. Zij ziet geen bezwaar in het combineren van deze twee functies door een medewerker.

2018-0006928 Onenigheid over conclusie Veilig Thuis

Ouders klagen over de conclusie die Veilig Thuis heeft getrokken na onderzoek. Het Handelingsprotocol van Veilig Thuis meldt dat er drie verschillende conclusies mogelijk zijn naar aanleiding van het onderzoek naar een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, namelijk: Het vermoeden is weerlegd; Het vermoeden is niet bevestigd; Het vermoeden is bevestigd. In dit geval heeft Veilig Thuis geconcludeerd dat 'de vermoedens niet zijn bevestigd'. Volgens de ouders moet dit 'de vermoedens zijn weerlegd' zijn. En dat het dossier dus moet worden vernietigd. In het bemiddelingsgesprek wat volgt blijft Veilig Thuis bij de conclusie van het onderzoek. Ouders stappen naar de klachtencommissie. De klachtencommissie is het met ouders eens dat de vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld door ouders zijn weerlegd en dat Veilig Thuis de conclusie moet wijzigen. De GGD laat weten dat de conclusie 'het vermoeden is weerlegd' uitsluitend wordt gebruikt wanneer blijkt dat de melding niet klopt. Bij de conclusie 'vermoeden niet bevestigd' zijn zorgen c.q. risicofactoren onderzocht, maar hebben de gesprekken met de betrokkenen en informanten geen aanleiding gegeven om alsnog (aanvullende) hulp te adviseren en betrokkenen daarnaar te verwijzen. Het komt de Kinderombudsman voor dat de GGD de term 'vermoedens weerlegd' wel erg beperkt uitlegt. Besloten wordt de kwestie in breder verband op te pakken, samen met de Nationale Ombudsman.

1.6 Overig

Er komen ook klachten binnen die niet direct onder een van de hierboven besproken thema's passen. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over een stadsdeel, ROC of het Rijk.

2018-0007061 Klachtafhandeling en verwijderen foto zoon van billboard

Een vrouw klaagt bij de Kinderombudsman over het feit dat haar kind met de klas is afgebeeld op twee of drie billboards in de wijk. Het zijn billboards die een renovatie van de wijk aankondigen. De foto's zijn gemaakt op het schoolplein en de vrouw heeft hier geen toestemming gegeven. Haar kind heeft er veel last van dat hij op de foto's staat. De vrouw wil dat de borden verwijderd worden. Ze heeft een klacht ingediend bij de schooldirecteur, maar die kan haar niet helpen. De foto's zijn door de gemeente gemaakt, buiten de school om. De vrouw vindt de reactie van de directeur niet passend en klaagt daarover bij het schoolbestuur. Over de foto's dient ze vervolgens een klacht in bij de Onderwijsinspectie, die het volgens haar doorzetten naar de autoriteit persoonsgegevens. Ook dient ze bij de gemeente een klacht in waarbij ze stelt dat ze de foto's verwijderd wil hebben. De Kinderombudsman is nog niet bevoegd om de zaak te onderzoeken omdat de klachtafhandeling in de eerste lijn nog loopt. Wel adviseert de Kinderombudsman de vrouw om met het Ouder- en Kindteam te gaan praten over de zorgen die zij zich over haar kind maakt. De moeder laat na enige tijd weten dat het billboard na haar klachten is verwijderd.

2018-0007083 Minderjarig meisje kan niet mee op schoolreisje omdat zij op een signaleringslijst staat

Een voogd van de William Schrikker Groep neemt contact op met de Kinderombudsman. Zij is de voogd van een meisje dat mee wil op schoolreisje maar geen paspoort heeft. Samen met haar voogd zij bij een stadsloket een paspoort aan. Zij krijgt geen nieuw paspoort, omdat ze op een signaleringslijst staat vanwege het meerdere malen kwijtraken van haar paspoort. De voogd en het meisje krijgen alleen te horen dat zij

2018

geen paspoort kan krijgen en geen verdere informatie. Zonder paspoort kan het meisje als enige van de klas niet mee. Het meisje heeft afgelopen jaren nogal wat meegemaakt, waardoor de instelling waar het meisje verblijft, het belangrijk vindt dat ze kan deelnemen aan het schoolreisje. De Kinderombudsman neemt contact op met de gemeente en de Rijksdienst om erachter te komen hoe het meisje aan een noodpaspoort kan komen. De Kinderombudsman informeert de voogd over de documenten die zij dient te overleggen bij de aanvraag. Zo komen ze alsnog aan een noodpaspoort waardoor het meisje mee kan op het schoolreisje. De Kinderombudsman vindt dat de medewerkers van het stadsloket de burgers die op een signaleringslijst staan, dienen te wijzen op de mogelijkheid om een noodpaspoort aan te vragen.

2018 - 0007033 Onduidelijkheid over terugplaatsing ROC

Twee studenten van het ROC Amsterdam benaderen de Kinderombudsman van Amsterdam met een klacht. Ze vinden dat ze onterecht studievertraging op hebben gelopen. De Kinderombudsman is niet bevoegd wat betreft het ROC. Het ROC heeft een eigen Ombudsman, en daar verwijst zij de studenten heen. De Kinderombudsman ontvangt de terugkoppeling dat er op verzoek van de Ombudsman van het ROC een nieuw gesprek geweest tussen de studenten en opleidingsmanager, zorgcoördinator en mentor. Daar is hen de redenen voor terugplaatsing opnieuw uitgelegd. De studenten gaan akkoord met de terugplaatsing.

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.