



Leeswijzer

Voor u ligt het rapport van de kinderombudsman Amsterdam over 2020. In het eerste hoofdstuk vindt u de cijfers. Er werden dit jaar 70 Amsterdamse verzoeken geregistreerd. Daarnaast behandelde de kinderombudsman twaalf klachten in een pilot met Jeugdbescherming regio Amsterdam en veel korte (advies)vragen via telefoon en mail. In het tweede hoofdstuk gaan we dieper in op de belangrijkste thema's van dit jaar. Wat zagen we vaak terug en hoe komt dat? Hoofdstuk 3 bevat de activiteiten van het team. In de laatste hoofdstuk staan korte samenvattingen van de binnengekomen Amsterdamse zaken.

Inleiding

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

Soms zijn klachten over het optreden van de gemeente die de kinderombudsman bereiken incidenteel en individueel. Vaak is dan een simpele oplossing voor de hand liggend: een excuus, een aanpassing in een rapport, een heroverweging van een besluit, een bemiddelingsgesprek. Soms is dat anders en zien we bepaalde klachtonderdelen in meerdere klachten terugkomen. De kinderombudsman spreekt dan over 'rode draden'. Dat is het moment dat de kinderombudsman een ander gesprek aan gaat met de desbetreffende organisatie of afdeling, zeker als ze de klachtpunten gegrond acht. Met adviezen die meer op procedures zitten en/of met cultuur te maken hebben, probeert zij de organisatie te laten leren van deze (veelal) fouten in systemen. Om zo te voorkomen dat andere mensen tegen dezelfde problemen aan lopen en dezelfde klachten dus blijven terugkeren.

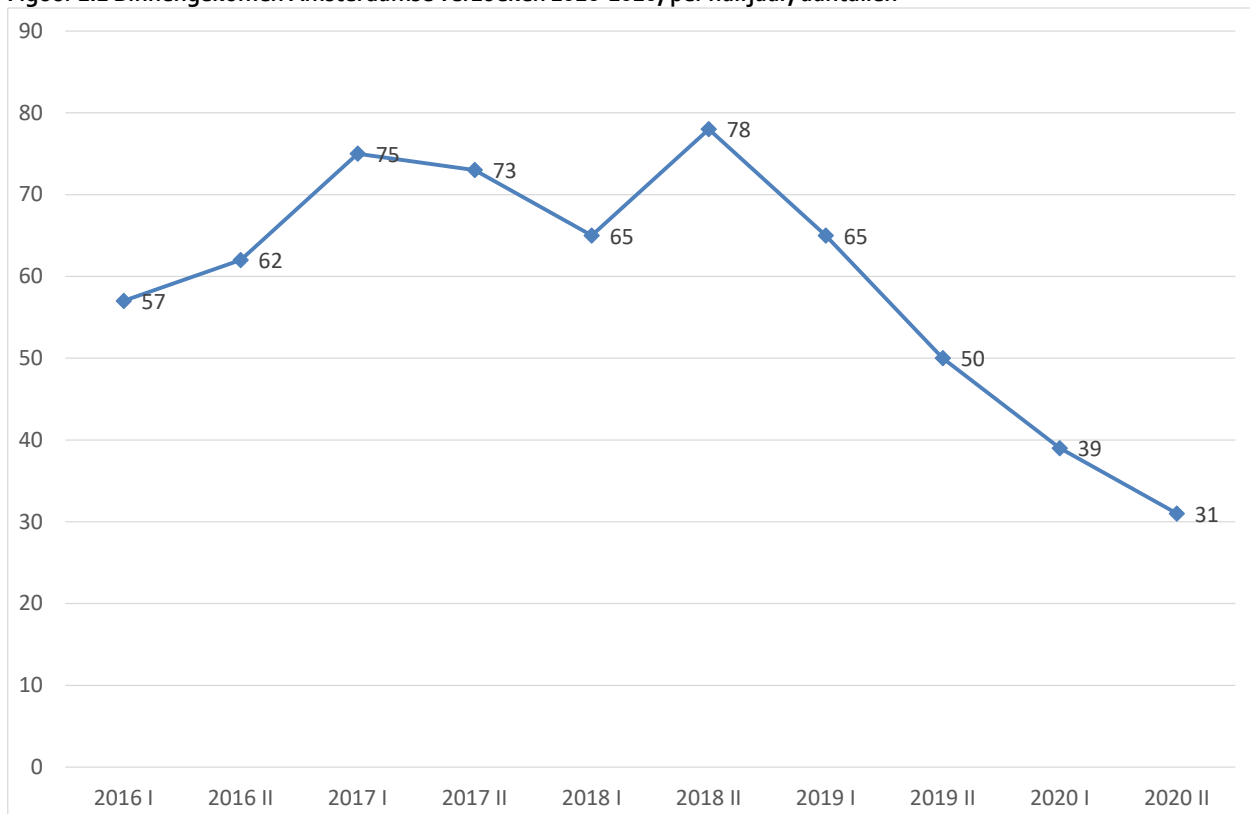
1. Binnengekomen verzoeken

Bij de kinderombudsman komen klachten binnen die gaan over (het gebrek aan) jeugdhulp, problemen met onderwijs, leerlingenvervoer, huisvesting en vele andere onderwerpen. Soms betreft het niet zozeer een klacht, maar eerder een hulp- of adviesvraag. Niet alle vragen aan de kinderombudsman worden geregistreerd. Soms is een telefoontje genoeg om verder te kunnen en andere keren wordt iemand na een eerste verkennend telefoontje doorverwezen naar de juiste plek om de klacht of hulpvraag neer te leggen: de klachtcoördinator van de gemeente of uitvoeringsorganisatie, de nationale (kinder)ombudsman, maatschappelijk werk, het juridisch loket, de politie, et cetera.

Tussen januari en juni kwamen er 39 geregistreerde Amsterdamse verzoeken binnen bij het team van de kinderombudsman. Deze verzoeken zijn beschreven in de eerste halfjaarrapportage van 2020. Tussen juli en december waren dat er 31. In de tweede helft van 2020 heeft het team naast de 31 binnengekomen zaken ook twaalf klachten behandeld in het kader van een pilot over klachtafhandeling, in samenwerking met Jeugdbescherming Regio Amsterdam. Daarover later in dit rapport meer.

In totaal kwamen er in 2020 dus 70 Amsterdamse geregistreerde klachten binnen bij de kinderombudsman. Dat zijn er minder dan in voorgaande jaren. Het lagere aantal ziet de ombudsman terug over vrijwel alle thema's en in alle gemeenten. De uitbraak van Covid-19 en de beperkende maatregelen zullen hiervan mogelijk de belangrijkste reden zijn. Zo zijn de spreekuren van de ombudsman in Amsterdam, Almere en Zaanstad bijna het hele jaar gesloten geweest en hebben gemeenten en organisaties in sommige gevallen besluiten en klachtenprocedures op moeten schorten.

Figuur 1.1 Binnengekomen Amsterdamse verzoeken 2016-2020, per halfjaar, aantallen



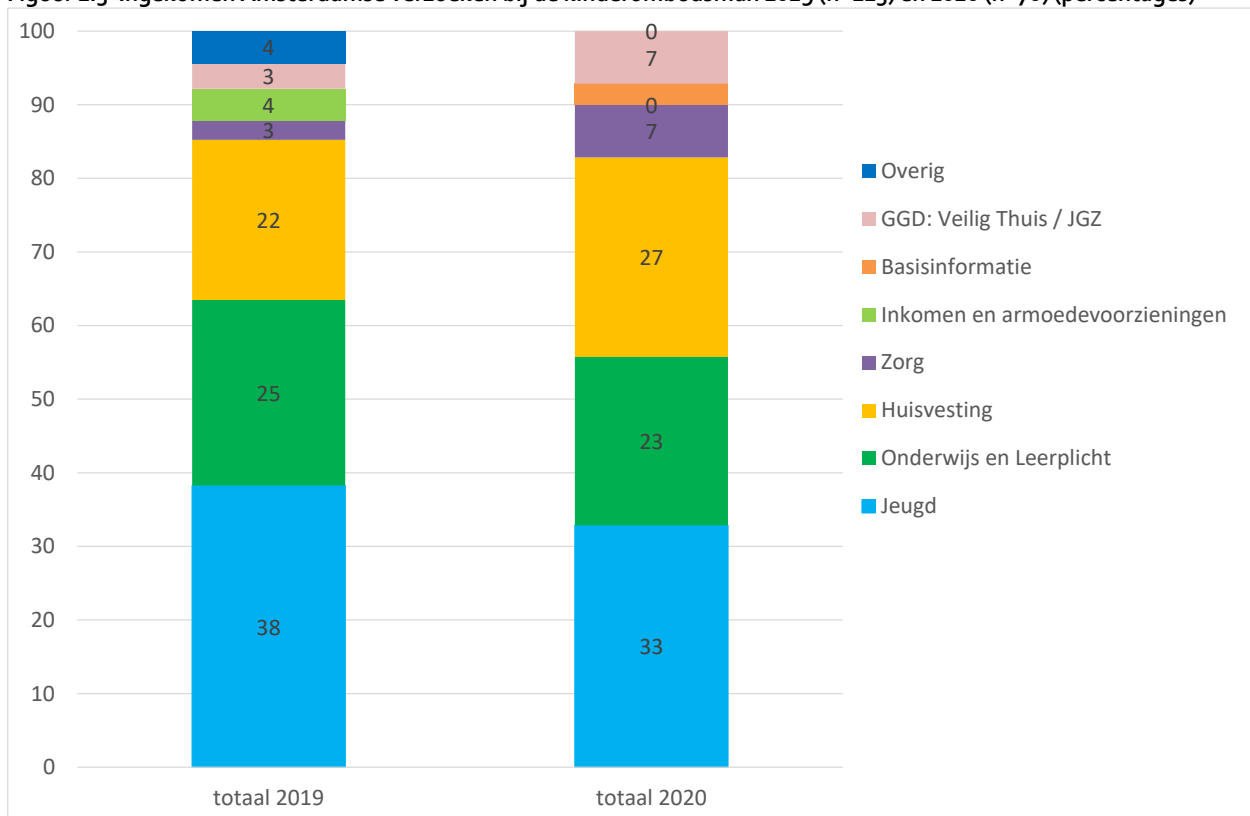
In tabel 1.2 staan de binnengekomen Amsterdamse klachten naar thema weergegeven. Jeugd, Onderwijs en Huisvesting blijven de grootste thema's. In hoofdstuk 2 gaan we hier nader op in.

Tabel 1.2 Ingekomen verzoeken bij de kindombudsman, Amsterdam, 2019 - 2020 (aantallen per half jaar)

	januari – juni 2019	juli – december 2019	januari – juni 2020	juli – december 2020
Jeugd	29	15	13	10
Onderwijs en Leerplicht	19	10	11	5
Huisvesting	10	15	9	10
Zorg	3	-	2	3
Basisinformatie	-	-	2	-
Inkomen en armoedevoorzieningen	2	3	-	-
GGD: Veilig Thuis / JGZ	-	4	2	3
Overig	2	3	-	-
totaal	65	50	39	31

In onderstaand figuur is het percentage binnengekomen Amsterdamse verzoeken in 2020 naar thema weergegeven.

Figuur 1.3 Ingekomen Amsterdamse verzoeken bij de kindombudsman 2019 (n=115) en 2020 (n=70) (percentages)



2. Belangrijkste signalen / Rode Draden

Waar 2020 nog als een 'gewoon' jaar begon, veranderde dat al snel in een tijd zoals we die nog niet eerder zagen. Zoals voor iedereen in de stad, betekende dat ook voor de kinderombudsman een hele verandering. Het kantoor sloot, en daarmee ook het spreekuur, en de kinderombudsman kon niet meer op bezoek bij scholen, bijeenkomsten of jeugdactiviteiten. Zoals in hoofdstuk 1 al bleek heeft de coronatijd gezorgd voor een forse afname in het aantal klachten dat de kinderombudsman bereikte. Het soort klachten en de belangrijkste thema's veranderde niet heel erg, al zagen we ook in de klachten de invloed van het virus en de maatregelen die daartegen werden genomen terug. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste signalen uit dit jaar weergegeven: problemen als gevolg van de coronamaatregelen, huisvestingsproblematiek, jeugdhulp en onderwijsklachten.

I Coronagerelateerde zaken

De maatregelen rondom corona hadden invloed op de verschillende thema's (huisvesting, jeugdhulp, zorg, onderwijs). Zo lagen er in de eerste maanden urgentieaanvragen stil omdat onderzoeken door GGD-arts niet werden uitgevoerd, terwijl de gezinnen die het betreft niet passend of zelfs niet veilig wonen (zaaknummer 10545, 10601) en dreigde een jonge moeder uit een moeder- en kindhuis gezet te worden omdat ze zich niet aan de coronaregels hield (zaaknummer 10475).

Ook kwamen er twee klachten binnen van ouders van uithuisgeplaatste kinderen waarbij omgang niet mogelijk was zoals voorheen, als gevolg van de coronamaatregelen (10609, 10363). De kinderombudsman heeft geen zicht op kinderen die wegens corona minder aandacht hebben gekregen van jeugdhulpverleners, aangezien daar niet over geklaagd is.

Andere ouders klaagden over het feit dat de kinderopvang hun kinderen met verkoudheidsklachten niet toeliet (zaaknummer 10706). En tot slot maakte een moeder zich zorgen over het beleid over het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) omtrent het verplicht dragen van mondkapjes.

Een jongen ondervond de nadelen van het Mbo, toen daar het fysieke onderwijs beperkter was dan op het voortgezet onderwijs (zaaknummer 11517). Ook bereikte de kinderombudsman een aantal keer vragen rondom het (basis)onderwijs, bijvoorbeeld over het gebrek aan een veilige thuiswerkplek en over kinderen zonder laptop. Deze laatste gevallen waren na een enkel telefoontje opgelost en leidden dus niet tot registratie bij de kinderombudsman. Over het algemeen was de ervaring dat scholen snel inhaakten op coronaproblemen van hun leerlingen, samen met OKT's, Leerplicht en de samenwerkingsverbanden.

II Huisvestingsproblematiek

Problemen met huisvesting is al jaren een terugkerend thema in de klachten die de (kinder)ombudsman bereiken. Ook in 2020 kwamen er relatief veel mensen met klachten en hulpvragen op dit thema bij de kinderombudsman, het ging om ruim een kwart van de zaken.

Het gaat in deze verhalen lang niet altijd om onbehoorlijk handelen van de gemeente. De druk op de woningmarkt is enorm en ook de opvang zit, net als in de andere grote steden overvol. De maatregelen rondom corona maakten dat dit jaar nog heftiger dan voorheen. De kinderombudsman probeert in zaken echter wel altijd het belang van het kind, en de weging daarvan, onder de aandacht te brengen van de gemeente en andere betrokken organisaties. Ze gebruikt hierbij vaak de tool die de Nationale Kinderombudsman hiervoor heeft ontworpen (www.dekinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit) en het verdrag inzake de rechten van het kind (het IVRK). Huisuitzettingen van gezinnen met kinderen moet waar mogelijk voorkomen worden en dakloosheid mag nooit de enige reden zijn om ouder en kind te scheiden.

In de [rapportage Opvang voor iedereen](#), die de (kinder)ombudsman in 2020 schreef, wordt inzichtelijk welke moeilijkheden Amsterdammers, met en zonder kinderen, ervaren bij het vinden van passende oplossingen op het moment dat zij geen (t)huis hebben.

De verhalen bij de kinderombudsman gaan vooral over het gebrek aan perspectief op een woning waar men zelfstandig en langdurig kan blijven wonen. Zo spreekt de kinderombudsman jaarlijks veel mensen die met hun gezin (op enig moment) inwonen bij anderen. De situatie wordt onhoudbaar, bijvoorbeeld omdat de woning te klein wordt, de spanning te hoog oploopt of de eigenaars van de woning gaan verhuizen. Gezinnen hebben kans om zelf een andere plek te vinden omdat ze te kort ingeschreven staan in Woningnet, en/of omdat ze onvoldoende inkomen hebben voor een particuliere huur- of koopwoning. Een urgentie voor een sociale huurwoning wordt in deze gevallen ook vaak niet afgegeven (zie bijvoorbeeld zaaknummer 10545, 10286, 10601, 11126, 11565). Er is dus geen uitweg. De kinderombudsman hoopt dat er met de komst van de Buurtteams nog meer bereikt wordt op preventie, het vroeg in beeld krijgen van deze gezinnen.

Een andere groep mensen met huisvestingsproblemen zijn alleenstaande ouders, veelal moeders, die na een scheiding geen woning vinden (zaaknummer 9977, 11000, 11335). Ook hier speelt vaak een probleem met inkomen en inschrijfduur. In andere gevallen wees de rechter de woning toe aan de ex-partner, of werd een urgentie niet toegekend ondanks een situatie van huiselijk geweld waar Blijf bij betrokken was (10999).

Andere problemen spelen rond urgentieaanvragen, de noodopvang (10664) en jonge mensen die - bijvoorbeeld na een jeugd in de jeugdhulp- in onzekerheid zitten over huisvesting na het stoppen van hun huidige verblijf (zaaknummers 9999, 10693, 11267).

Twee zaken betroffen de schaarste van rolstoelgeschikte woningen (zaaknummers 10027 en 10270). De kinderombudsman ziet dat binnen de gemeente Amsterdam het beleid rond rolstoelwoningen steeds beter op de agenda komt te staan en dat er veelbelovende stappen zijn gezet. In 2019 liep er in de gemeente Amsterdam een proef met het aanpassen van woningen die nog niet rolstoelgeschikt zijn, om zo passend te zijn voor gezinnen met een rolstoelindicatie. Deze pilot heeft in 2020 navolging gekregen en ook zijn er andere ontwikkelingen gaande. Zo wordt de volgorde op de wachtlijst binnenkort niet alleen maar bepaald door datum van afgifte van de indicatie maar ook door de persoonlijke situatie van de mensen en is er bij de bouw van nieuwe woningen aandacht voor rolstoelgeschiktheid. De kinderombudsman heeft goede hoop dat dit alles verbetering voor de toekomst zal brengen, maar weet ook dat het tijd nodig zal hebben.

Landelijke en regionale ontwikkelingen op het gebied van huisvestingsproblematiek

Problemen rond noodopvang zijn al lang onderwerp van gesprek, zowel binnen de gemeente als op landelijk niveau. In 2019 schreven de landelijke en gemeentelijke (kinder)ombudsmannen gezamenlijk een brief aan de lokale wethouders en aan de minister-president. Die brief ging over het toenemend aantal daklozen en de noodzaak tot het nemen van onorthodoxe maatregelen. Inmiddels is het ministerie druk met verschillende pilots op het onderwerp.

Op gemeentelijk niveau spelen er ook een aantal ontwikkelingen. Zo komt er per 2021 een nieuwe huisvestings- en doelgroepenverordening, met bijvoorbeeld aangescherpte urgentieregels en de hierboven besproken wijziging in toewijzen van rolstoelwoningen (zie: <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/wonen/inspraak-huisvestingsverordening/>). Ook wordt er gewerkt aan een systeem met 'situatiepunten' bij het zoeken naar een sociale huurwoning (zie: <https://socialehuurwoningzoeken.nl/>).

III Klachten over jeugdhulp

Klachten over jeugdhulp gaan vrijwel altijd over een gecertificeerde instelling, zoals Jeugdbescherming, de William Schrikker Stichting of het Leger des Heils. In de overgrote meerderheid van deze gevallen is er sprake van een 'dwangkader': de rechter heeft een ondertoezichtstelling (OTS) of een uithuisplaatsing (UHP) uitgesproken. Soms voor bepaalde tijd, soms is besloten dat een kind nooit meer bij de eigen ouders kan wonen. Soms hebben mensen nog niet geklaagd bij de organisatie zelf, voordat ze contact opnemen met de kinderombudsman. In die gevallen zet de kinderombudsman hun klacht (in overleg met hen) door naar de klachtenfunctionaris van de organisatie (bijvoorbeeld zaaknummers 11291, 11085, 11078). Als de klacht dermate spoedeisend is dat er direct duidelijkheid moet komen stelt de kinderombudsman de organisatie toch alvast vragen over de situatie.

Gescheiden ouders

Het zijn meestal ouders die klagen bij de kinderombudsman. Opvallend is dat het bij klachten die bij de kinderombudsman binnenkomen vaak om gescheiden ouders gaat. Zij klagen bij de kinderombudsman over (het niet goed verlopen van) omgangsregelingen, of over gebrek aan neutraliteit en waarheidsvinding door de gezinsmanager of voogd (bijvoorbeeld zaaknummers 10398, 11005, 10772). De kinderombudsman ziet dat organisaties ook vaak worstelen met 'vechtende ouders' en hoe je ervoor zorgt dat bij beide ouders het belang van het kind voorop blijft staan. Transparantie, heldere afspraken en expliciete aandacht voor de negatieve gevolgen voor kinderen kan er in elk geval aan bijdragen dat beide ouders zich gehoord voelen en (in extrema) ouderverstoting wordt voorkomen. Het is positief dat er in het jeugdzorgveld momenteel veel aandacht is voor deze problematiek.

Onveiligheid

In sommige zaken zijn ouders van mening dat hun kinderen onveilig zijn in de situatie waar ze verblijven, bijvoorbeeld als ze uithuisgeplaatst zijn of als ze bij de ex-partner wonen. Ze vinden dat de jeugdbeschermers daar onvoldoende oog voor hebben (bijvoorbeeld zaaknummer 10139, 11091, 11245, 11808, 10613). Het is voor de kinderombudsman vaak niet te toetsen of het gevoel van de ouders klopt, wel is het belangrijk dat de professionals goed uit kunnen leggen wat zij met dit soort signalen doen. Ook contact met de kinderen zelf is essentieel.

Communicatie

Klachten gaan vaak (ook) over communicatie: ouders voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen (zaaknummers 10139, 10613, 10389, 10772), vertellen dat afspraken niet worden nagekomen (10388), of hebben onenigheid over sluiten van het dossier en de communicatie daar rondom (10466, 10613). Problemen rondom communicatie is een bekend signaal dat de kinderombudsman bereikt. Soms zijn ouders debet aan ruis in de communicatie, soms ligt het vooral bij de professional, meestal is het een combinatie.

Ondersteuning op basis van aanbod en niet van de vraag

Bij de ombudsman komen er regelmatig klachten binnen over het feit dat mensen ondersteuning krijgen aangeboden op grond van het (ingekochte) aanbod van de gemeente en niet op grond van de hulpvraag. Dit zien we op verschillende domeinen, zoals onderwijs, Wmo en Jeugd (zaaknummer 10275).

Ketenproblematiek

Als gezinnen te maken krijgen met jeugdhulp blijft het vaak niet bij één betrokken instantie. Meestal volgen verschillende instanties elkaar op (het Ouder- en Kindteam, Samen Doen, Veilig Thuis, een gecertificeerde instelling, de Raad voor de Kinderbescherming) en soms zijn ze tegelijkertijd betrokken (bijvoorbeeld Jeugdbescherming, Levvel en zorgaanbieders zoals De Bascule of Altra). Mensen zien door de bomen het

bos niet meer en nemen organisaties ook fouten kwalijk die hun voorgangers maakten. Wachttijden, wisselende professionals en telkens opnieuw je verhaal moeten doen zorgen voor grote frustraties en soms escalatie van problemen. De kinderombudsman ziet een aantal veelbelovende ontwikkelingen om de complexiteit van het systeem te vereenvoudigen en mensen sneller en beter te helpen bij klachten of stagnatie. Zelf probeerde de kinderombudsman verbeterkansen op te halen en uit te proberen in de pilot met Jeugdbescherming (voor meer informatie over de pilot, zie verder hoofdstuk 3). En ook de landelijke pilot voor een meer effectieve Jeugdbescherming biedt positief perspectief ('Blijvend Veilig', een samenwerking van onder andere de gemeente, Samen DOEN, Jeugdbescherming, de William Schrikker Stichting, Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming en de Blijf Groep).

IV Onderwijs

In het eerste halfjaar komen er altijd meer klachten over onderwijs binnen dan in het tweede halfjaar. Zo ook in 2020: elf tegenover vijf klachten. Dat heeft vooral te maken met de procedure van loting- en matching, wat alleen speelt in het eerste halfjaar, waar dit jaar acht klachten over binnenkwamen.

Andere klachten en vragen bij de kinderombudsman gingen over leerlingenvervoer (10600 en 11500) of het vinden van een (nieuwe) passende school (11511, 11312, 11517). Zeker als jongeren in de loop van het schooljaar willen wisselen van school is dat niet makkelijk. Veel scholen zijn vol en laten geen nieuwe leerlingen meer toe. De kinderombudsman kan deze jongeren verwijzen naar ondersteuning van bijvoorbeeld het samenwerkingsverband of Leerplicht.

Ook komen er af en toe vragen of klachten binnen over de school zelf (10887 en 10234). Vaak is de gemeente dan niet (primair) verantwoordelijk en is de kinderombudsman dus ook niet bevoegd. In dat geval verwijst de kinderombudsman de mensen door. Meestal naar de onderwijsconsumentenorganisatie (het OCO), naar de klachtenprocedure van de desbetreffende school, naar een onderwijsconsulent, het samenwerkingsverband of de geschillencommissie passend onderwijs.

3. Activiteiten en actualiteiten

Naast klachtafhandeling en de daaruit voortkomende rode draden zijn er altijd een aantal projecten en actualiteiten waarmee de kinderombudsman zich bezig houdt. Onderstaand de activiteiten en publicaties die er dit jaar uitsprongen.

Rapportage: Opvang voor iedereen

De Amsterdamse ombudsman en kinderombudsman zien, horen en spreken dagelijks mensen die hulp nodig hebben om zich te handhaven in de samenleving. In de verhalen van deze mensen valt op dat de grootste belemmering om hun leven weer op de rit te krijgen wordt gevormd door de woningnood in Amsterdam en omstreken, in combinatie met de manier waarop de gemeente uitvoering geeft aan de verplichtingen die voortvloeien uit de relevante wet- en regelgeving. In de [rapportage Opvang voor iedereen](#) maakt de (kinder)ombudsman inzichtelijk welke moeilijkheden Amsterdammers ervaren bij het vinden van passende oplossingen op het moment dat zij geen (t)huis hebben. Hiervoor is een analyse gemaakt van de hulpvragen en klachten over huisvestingsproblemen die in de periode juli 2019 – juli 2020 bij ons bureau binnenkwamen. Het betreft hier zowel gezinnen, als dakloze alleenstaanden. De (kinder)ombudsman is in afwachting van een integraal Masterplan Dakloosheid van de gemeente, waarbij de bevindingen uit deze rapportage naar verwachting zullen worden aangepakt.

Pilot met Jeugdbescherming: snellere en betere klachtafhandeling

De kinderombudsman en Jeugdbescherming Amsterdam hebben begin 2020 de handen ineen geslagen voor een gezamenlijke pilot. Het doel was om uit te vinden hoe klachten van gezinnen bij Jeugdbescherming sneller en met meer resultaat behandeld kunnen worden. Hierbij is het belangrijk dat de behandeling recht doet aan alle betrokkenen en dat klachten of “uitingen van ongenoegen” opgevat worden als signalen waarvan organisaties kunnen leren. Het streven was om een manier voor klachtafhandeling te vinden waardoor ouders minder snel gebruik (hoeven te) maken van gestapelde klachtmogelijkheden (zoals klagen bij een teamleider, een klachtencommissie, de kinderombudsman, het tuchtrecht, et cetera) en waardoor een uiting van ongenoegen of een klacht als minder belastend wordt ervaren, zowel door de ouders als door de professionals. Het stapelen van klachten legt namelijk een grote druk op iedereen. En tegelijkertijd leidt dit (meestal) ook niet tot een oplossing voor de verzoeker. De pilot is door de coronamaatregelen al in een vroeg stadium stopgezet. Later in het jaar maakte de pilot een herstart, maar ook toen maakten de geldende coronamaatregelen dat er onvoldoende geëxperimenteerd kon worden met laagdrempelige en nabije aanpak van signalen. Om die reden hebben de kinderombudsman en Jeugdbescherming besloten de pilot eind 2020 te beëindigen. Er zijn in de pilot twaalf klachten/uitingen van ongenoegen opgepakt. Kritische factoren voor succesvolle klachtafhandeling waren snelheid van contact, transparantie, eerlijkheid, openheid en zelfreflectie van de professional. Het is belangrijk dat er een “match” is tussen professional en gezin. Erkenning van fouten en kennis van het gezin bevordert de openheid. Een uitdaging is het feit dat er altijd in enige mate een afhankelijkheidsrelatie bestaat, of in elk geval gevoeld wordt door ouders en jongeren. Ook een verschil in visie, bijvoorbeeld bij moeizame scheidingen kan de samenwerking en klachtbehandeling bemoeilijken. Deze lessen worden meegenomen in een vervolg van deze pilot. Ook in 2021 blijven Jeugdbescherming en de kinderombudsman, gezamenlijk met betrokken gezinnen, werken aan verbetering van de klachtenprocedure.

Kinderrechtenscan

In mei 2020 bracht de kinderombudsman, in samenwerking met Stichting Alexander, de [Kinderrechtenscan](#) uit. De scan is uitgevoerd op verzoek van het College, dat daarmee uitvoering geeft aan een initiatiefvoorstel van de Raad om jaarlijks een mensenrechtenscan doen, te beginnen met deze kinderrechtenscan. Voor deze

kinderrechtenscan is gesproken met meer dan 100 Amsterdamse kinderen tussen de 8 en 18 jaar, verdeeld over de stad en over de vele bevolkingsgroepen die in Amsterdam wonen. Van heel jonge kinderen zijn de ouders gesproken. Op verzoek van de Raad is er speciale aandacht geweest voor LHBTIQ+kinderen, kinderen die op de vlucht zijn en kinderen die in armoede leven. Ook is er gesproken met ketenpartners, belangenbehartigers en professionals van organisaties die met Amsterdamse kinderen werken. In het rapport is aangesloten bij het hoofdonderzoek dat binnen het Kinderrechtenverdrag gemaakt wordt, de zogenoemde drie P's: provisie-, protectie- en participatierechten. Kort gezegd gaan provisierechten over voorzieningen die een kind nodig heeft om goed te kunnen leven, zich te kunnen ontwikkelen en om veilig op te groeien. Protectierechten gaan over de gevaren en risico's waar kinderen tegen beschermd moeten worden. Participatierechten gaan over het luisteren naar, informeren van en betrekken van kinderen. Al deze rechten zijn even belangrijk en zijn als geheel noodzakelijk voor de ontwikkeling van kinderen. Ten aanzien van protectie blijkt dat kinderen zich over het algemeen veilig voelen in Amsterdam, maar dat die veiligheid grotendeels is terug te voeren op de bescherming die zij – ook in de openbare ruimte – van hun ouders krijgen. Over participatie geven veel kinderen aan dat zij informatie missen en ook niet weten hoe zij invloed kunnen uitoefenen op wat er in de stad gebeurt. Zij voelen zich niet vertegenwoordigd in de stad. Dit terwijl kinderen goede ideeën hebben: over een jongerenrechtbank, bewustwordingscampagnes en straatcoaches. Kinderen zijn over het algemeen tevreden over het grote scala aan voorzieningen in Amsterdam. Wat echter opvalt is dat deze niet voor elk kind toegankelijk zijn. Kinderen ervaren de stadspas als oneerlijk. Zij zien in de praktijk dat andere kinderen in vergelijkbare situaties de stadspas wel of niet kunnen gebruiken en de link met het inkomen van ouders is voor hen ver weg. Zij pleiten voor een stadspas voor alle kinderen. Opvallend is ook dat de hoge OV-kosten een belemmering zijn om gebruik te kunnen maken van voorzieningen en zelfs de schoolkeuze beïnvloedt. Kinderen willen daarom graag gratis OV of een kind-OV-kaart, vergelijkbaar met studenten-OV. Veel kinderen wonen klein en hebben geen veilige eigen ruimte. Zij vragen uitdrukkelijk om meer studiezalen/studieplekken. Ook is veel gesproken over buddy's of jongere-ervaringsdeskundigen die kinderen verder kunnen helpen. Niet alleen met schoolwerk, maar ook met belangrijke vragen in hun leven. De kinderrechtenscan werd afgesloten met drie aanbevelingen van de kinderombudsman aan de gemeente. De kinderombudsman blijft aandacht vragen voor de mening van kinderen en hun aanbevelingen en wat de gemeente daarmee doet. Zo heeft ze ook contact met de leden van de Kinderraad over hun aanbevelingen. Waar nodig kan ze extra aandacht vragen voor de opvolging daarvan.

Vervolg Kinderrechtenscan: kinderen met een beperking

In 2021 vervolgt de kinderombudsman de kinderrechtenscan, maar dan specifiek gericht op kinderen met een beperking. In hoeverre houdt de stad rekening met hun optimale ontwikkeling en participatie? Dit onderzoek wordt naar verwachting in het tweede kwartaal van 2021 gepresenteerd.

PingPing app

De kinderombudsman heeft meegewerkt aan de totstandkoming van de PingPing-app, die de gemeente samen met ervaringsdeskundigen en professionals heeft gebouwd. Het is een tool om jongvolwassenen te leren zelf de financiële zaken te regelen zodra ze 18 jaar worden. Denk aan zaken als zorgverzekering, die helaas bij veel jongeren als ze 18 worden nog niet scherp op hun netvlies staan. De kinderombudsman is blij met dit gemeentelijk initiatief, waardoor hopelijk wordt voorkomen dat kinderen al snel na hun 18e verjaardag tegen grote schulden oplopen.

Loting en Matching

Achtstegroepers die in Amsterdam naar de middelbare school willen, doorlopen deze procedure altijd in maart-april. De kinderen geven een lijst met voorkeurscholen op en zij worden vervolgens geplaatst op een

van die scholen. In sommige gevallen komen zij terecht op een school die laag op hun lijst staat en in uitzonderlijke gevallen op een school buiten die lijst. In totaal kwamen er bij de kinderombudsman acht klachten binnen over de uitvoering en de gevolgen van dit systeem. Een groot deel van de klachten gaat over de onvrede dat de kinderen niet op de school van eerste voorkeur, of althans in hun top 3/5 zijn geplaatst en dat onvoldoende rekening is gehouden met de individuele behoeften van kinderen. Ouders klagen vooral dat de procedure van loting en matching transparanter moet worden. De procedure moet beter en eerlijker. De kinderombudsman behandelt zelf geen individuele klachten over de uitkomst van de loting- en matchingprocedure, aangezien dat wettelijk gezien een zaak van de schoolbesturen is. Daardoor is zij niet bevoegd. De kinderombudsman praat wel mee over het systeem van loting- en matching en mogelijke verbeteringen daarin. In 2020 heeft zij bijgedragen aan meer duidelijkheid over de mogelijkheid om een beroep te doen op de hardheidsclausule, wat al voor de start van de aanmeldingsprocedure moet gebeuren. Voor 2021 leidde het tot een veel duidelijker en onafhankelijker bezwarenprocedure voor kinderen die ongelukkig zijn met hun plaatsing.

Evaluatie passend onderwijs

Met de intrede van de Wet Passend Onderwijs in 2014 werd aan leerlingen met een ondersteuningsbehoefte meer continuïteit in hun onderwijs beloofd. De algemene doelstelling van de wet was om voor ieder kind de kansen op passend onderwijs te vergroten. Hiervoor werd een liberaal uitgangspunt onderschreven, dat "bij leerlingen die extra aandacht nodig hebben niet meer primair gekeken wordt naar wat een leerling heeft, maar naar wat een leerling kan". De kinderombudsman ziet echter veel klachten over/van thuiszitters, die meestal terug te voeren zijn op het ontbreken van passend onderwijs. Daarom vroeg de kinderombudsman een student Jeugdrecht haar masterscriptie te schrijven over dit onderwerp: in hoeverre realiseert de Wet Passend Onderwijs in Amsterdam zijn doelstellingen? En hoe kunnen uitgangspunten uit internationale verdragen, zoals het kinderrechtenverdrag en het verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, bijdragen aan een betere invulling van de Wet Passend Onderwijs? In mei 2020 werd de masterscriptie afgerond. De belangrijkste conclusie is dat de Wet Passend Onderwijs zijn beloften tot op heden niet heeft kunnen waarmaken. De klachten die binnenkwamen bij de kinderombudsman maken duidelijk waar de knelpunten liggen: het ontwikkelingsperspectief wordt niet juist ingezet, maatwerk wordt beperkt geleverd, scholen leven hun zorgplicht niet altijd na en de betrokkenheid van professionals is in de zaken die de kinderombudsman ziet vaak te versnipperd. Ondertussen hebben de betrokken kinderen en hun ouders vaak een sterke afkeer tegen het speciaal onderwijs. In het najaar van 2020 is de landelijke Evaluatie Passend Onderwijs afgerond en gepubliceerd. In deze landelijke evaluatie worden dezelfde knelpunten aangegeven. Minister Slob heeft reeds een aantal punten benoemd waarvoor extra beleid nodig is: hoorrecht voor leerlingen, informatievoorziening aan ouders, ondersteuning van leraren en handhaving van de zorgplicht. Bij elkaar dient dit bij te dragen aan inclusiever onderwijs. De analyse in de scriptie voegt hier nog een viertal aanbevelingen aan toe: het beter in kaart brengen van thuiszitters, afstandsonderwijs moet in uitzonderlijke gevallen wettelijk mogelijk gemaakt worden, doorzettingsmacht moet beter worden ingebed in passend onderwijs en tot slot moet worden uitgezocht hoe scholen financieel kunnen worden ondersteund als zij meer leerlingen met een ondersteuningsbehoefte aannemen. Internationale verdragen bepalen dat kinderen recht hebben op beschikbaar, toegankelijk, flexibel en aanvaardbaar onderwijs. De kinderombudsman heeft zowel de landelijke evaluatie als de scriptie besproken met ambtenaren van Onderwijs, die daarmee verder aan de slag gaan.

Een ander signaal over passend onderwijs dat de kinderombudsman in 2020 bereikte is dat er, buiten speciaal onderwijs, ook zorgvoorzieningen zijn die formeel geen onderwijs bieden, maar die wel kunnen terugleiden naar (speciaal) onderwijs. Die voorzieningen zijn nu alleen bruikbaar voor kinderen met een vrijstelling. Vrijstellingen worden echter spaarzaam gegeven en zijn bovendien eigenlijk niet bedoeld voor de situatie dat uitgangspunt is: terug naar school.

1. Binnengekomen zaken Amsterdam 2020

Hieronder staan de samenvatting van alle binnengekomen klachten van 2020, gegroepeerd naar de onderwerpen: Jeugd, Onderwijs en Leerplicht, Huisvesting, GGD, Zorg en Basisinformatie. De zaken die tussen januari en juli binnenkwamen zijn eerder al opgenomen in de rapportage over het eerste half jaar van 2020.

Jeugd

Tweede halfjaar (10 zaken)

2020-0011545

Een vrouw klaagt over de gang van zaken rondom de spoed-uthuisplaatsing van haar kind. Ze is het oneens met de gronden van de uthuisplaatsing, met de rapportages en de behandeling van haar kind in het pleeggezin en ze is van mening dat haar kind onvoldoende in aanraking komt met diens moedertaal. Ze weigert toestemming te geven voor de onderzoeken die pleegzorg nodig vindt voor haar kind. De kinderombudsman verwijst de vrouw naar het AKJ om zich te laten ondersteunen bij het indienen van haar klachten bij het leger des Heils, Levvel en Veilig thuis. Voor de juridische zaken zal ze goed in overleg moeten blijven met haar advocaat. De kinderombudsman kan niet meer doen dan meedenken en haar adviseren. De vrouw voert bemiddelingsgesprekken en gaat in beroep tegen de uthuisplaatsing. Na enige tijd wordt verzoekt de vrouw om overplaatsing van haar kind naar een netwerkpleeggezin in het land van herkomst. Dit verzoek wordt ingewilligd en moeder en kind verhuizen. In het land van herkomst zal mevrouw haar juridische stappen vervolgen. De kinderombudsman sluit het dossier.

2020-0011564

Een moeder heeft twee uthuisgeplaatste kinderen. Ze beklagt zich bij de kinderombudsman over de wijze waarop Jeugdbescherming en Levvel het gezin begeleiden. Ze is van mening dat de kinderen sneller thuisgeplaatst zouden kunnen worden, als de professionals sneller en met een duidelijker doel zouden handelen. Ook de rechter is kritisch en spoort de professionals aan om de moeder een eerlijke kans te geven. De kinderombudsman is het met de moeder eens dat er op verschillende momenten in het gehele proces vertraging is opgelopen, welke niet alleen aan de moeder is te wijten. Wachtlijsten in de (jeugd)hulp en de druk op de woningmarkt hebben ook een rol gespeeld, net als onduidelijkheid over het perspectief van de uthuisgeplaatste kinderen. Dit alles zorgt ervoor dat de kinderen, langer dan wenselijk, in onzekerheid zitten over hun toekomst. Positief is dat de vrouw inmiddels een nieuwe gezinsmanager heeft, die ze vertrouwt en waar een goeie klik mee is. Eerder was de samenwerking erg moeizaam. Uiteindelijk start de hulpverlening een nieuw perspectiefonderzoek en wordt besloten de uthuisplaatsing niet langer te verlengen. Zo worden de kinderen, na ruim 3 jaar, weer thuisgeplaatst bij hun moeder.

2020-0011091

Een vertrouwenspersoon neemt contact op met de kinderombudsman. Een kind van 14, al langer bekend bij de kinderombudsman, is niet langer veilig bij zijn ouders. Het kind is ondergebracht bij een netwerkpleeggezin. De vraag is hoe geregeld kan worden dat het hij daar kan blijven. Er wordt een voorlopige ondertoezichtstelling verzocht en een uthuisplaatsing. Het kind blijft voorlopig in het pleeggezin dat ook opvoedingsondersteuning krijgt.

2020-0011245

Een man belt de kinderombudsman, omdat hij zich zorgen maakt over zijn kinderen die bij hun moeder in de opvang wonen. De kinderen zouden angstig zijn, in de broek plassen en zouden aangeven dat ze geslagen worden. De vader wil hierover met Jeugdbescherming, die betrokken is, in gesprek. Alleen het gesprek komt niet van de grond. De kinderombudsman zoekt contact met Jeugdbescherming en vraagt of zij de man

kunnen uitnodigen voor een gesprek. Als de man niet tevreden is met de uitkomst kan hij de kinderombudsman weer benaderen.

2020-0011005

Een man en zijn dochter komen langs bij de kinderombudsman. Zijn dochter heeft een omgangsregeling met haar moeder, maar daar voelt zij zich helemaal niet gelukkig bij. Jeugdbescherming is ingeschakeld om te zorgen dat de omgang in goede banen loopt. De man vindt echter dat Jeugdbescherming partijdig is en alleen naar moeder luistert. Er wordt volgens hem te weinig naar zijn dochter geluisterd. Hij wil van de kinderombudsman weten wat hij daar aan kan doen. Het liefste wil hij een andere gezinsmanager. De kinderombudsman adviseert te man om eerst met de gezinsmanager en teammanager in gesprek te gaan over zijn onvrede. De man wil weten of hij het gesprek dan mag opnemen. De kinderombudsman laat weten dat dit best mag, mits hij dit van te voren netjes aankondigt en de opnamen alleen voor eigen gebruik houdt. Als de man er met Jeugdbescherming niet uitkomt kan hij een klacht indienen, maar in dit stadium kan de kinderombudsman nog niets voor hem betekenen.

2020-0011085

Een vrouw stuurt een brief naar de kinderombudsman. Ze heeft vijf kinderen, waarvan de oudste drie al langere tijd uit huis geplaatst zijn. Ze heeft ook geen gezag meer. Dat ligt bij de William Schrikker Groep (WSG). Ze is niet tevreden over de gezinsvoogd. Ze vindt dat hij haar onvoldoende op de hoogte houdt over het welzijn van haar kinderen. Het zou daarnaast niet goed gaan in het pleeggezin van de oudste. Ze krijgt onvoldoende inspraak en wordt onvoldoende gehoord. Ze wil daarom een andere voogd. De kinderombudsman belt met de vrouw en bespreekt met haar wat zij in beginsel kan verwachten wanneer zij een klacht indient. De kinderombudsman is echter nog niet aan zet, omdat de WSG eerst zelf de klacht af moet handelen. De vrouw vertelt dat ze ook al gebeld is door het AKJ en daar een afspraak mee heeft gemaakt. Zij gaan haar helpen met het indienen van haar klacht bij de WSG. De kinderombudsman stuurt met toestemming van de vrouw haar brief door naar de WSG. De contactpersoon van de WSG laat weten dat deze in behandeling zal worden genomen. De kinderombudsman sluit het dossier

2020-0011078

Een man wil de kinderombudsman zijn verhaal vertellen over zijn ervaringen met Jeugdbescherming. Hij heeft twee kinderen erkend van een vrouw. De kinderen zijn uithuisgeplaatst en staan onder voogdij van Jeugdbescherming en wonen niet meer bij hun moeder. Hij vindt dat de instelling waar zijn kinderen wonen en Jeugdbescherming onvoldoende doen om de jongens goed te begeleiden. Zo werd één van de jongens onlangs staande gehouden en had hij geen ID kaart bij zich. Het is de verantwoordelijkheid van de gezinsvoogd en de instelling om te zorgen dat zijn zoon dit soort dingen goed doet, stelt hij. Zo heeft hij nog wat zorgen. Hij zegt dat hij geklaagd heeft bij Jeugdbescherming, maar dat er niet gereageerd wordt door de gezinsmanager, noch de teammanager. De kinderombudsman biedt aan te informeren naar zijn klachten. De man zegt dat hij de mails zal doorsturen die hij naar Jeugdbescherming heeft gestuurd. De kinderombudsman hoort niets. Ze stuurt hem meerdere mails, maar als er geen reactie komt sluit ze het dossier.

2020-0011291

Een vrouw heeft een aantal klachten over Jeugdbescherming Amsterdam. Omdat haar klacht door Jeugdbescherming nog niet behandeld is, verwijst de ombudsman haar door naar de externe klachtencommissie van Jeugdbescherming. De vrouw moet lang wachten op een reactie van Jeugdbescherming en weet niet of haar klacht in behandeling wordt genomen. Ze benadert de ombudsman en vraagt waarom dit zo lang duurt. Na een aantal mails heen en weer laat Jeugdbescherming weten dat de klacht door de externe klachtencommissie in behandeling wordt genomen. De ombudsman sluit hierop het dossier en laat de vrouw weten dat ze contact kan opnemen met de ombudsman als ze na behandeling nog ontevreden is.

2020-0011808

Een man schrijft de kinderombudsman, omdat hij zich zorgen maakt over zijn kleinkinderen. Zijn dochter en haar ex zijn uit elkaar en de kinderen moeten om het weekend naar hun vader toe. De man schrijft in zijn brief dat de kinderen niet veilig zijn bij hun vader en dat de kinderbescherming weigert in te grijpen. Behalve een naam van een medewerker van de kinderbescherming en zijn eigen adres geeft de man geen informatie. De kinderombudsman vindt het vervelend om te lezen dat de man zich zo veel zorgen maakt. Maar om de man, of zijn dochter, te kunnen adviseren of klachten te onderzoeken heeft zij meer informatie nodig. Ze schrijft de man een brief terug en vraagt of hij en zijn dochter telefonisch contact zouden willen opnemen. Als de kinderombudsman na een tijdje niets hoort, sluit ze het dossier.

11251

Een vrouw stuurt een mail naar de ombudsman. Zij ontvangt via een zorgaanbieder zorg voor haar kind, middels zorg in natura. Voor de uitbreiding van de zorg aan haar kind wordt niet tegemoet gekomen, omdat haar kind al voor een bepaalde datum in zorg was en er kan geen dubbele Spiccode worden aangevraagd. De ombudsman belt met de vrouw en verduidelijkt het een en ander. De ombudsman sluit hierop het dossier.

Eerste halfjaar 2020 (13 zaken)

10275

Een vader belt de kinderombudsman, omdat de aanvraag voor de hulp van zijn zoon stagneert. Zijn zoon heeft last van vrij complexe gedragsproblematiek. Hij zit nu al een tijd thuis, en verschillende trajecten hebben gefaald. Inmiddels zijn alle betrokkenen het met elkaar eens dat een traject bij Yes we Can (YWC) clinics de enige kans is. Het gezin is inmiddels aangemeld voor begeleiding van Jeugdbescherming, maar volgens vader gaat dit allemaal erg stroperig. Hij heeft geen idee wie de gezinsmanager is. Daarnaast heeft Jeugdbescherming de aanvraag voor YWC bij de gemeente Amsterdam gedaan, in plaats van bij de buurgemeente waar het gezin woont. Amsterdam heeft er volgens vader vervolgens drie weken over gedaan om te laten weten dat Jeugdbescherming bij de verkeerde gemeente had aangeklopt. Vader zegt dat het hem niet gaat om klacht indienen, maar nu vooral om het zo snel mogelijk starten van de hulp voor zijn zoon. De kinderombudsman neemt contact op met Jeugdbescherming. De teammanager laat weten dat iedereen de urgentie van de zaak snapt. Bij de aanmelding is de zaak met spoed opgepakt. Er is inderdaad in het begin wat wisseling van contacten geweest. Dit was niet handig, maar ook overmacht. Wisseling in contacten probeert Jeugdbescherming waar mogelijk te voorkomen, maar helemaal uitsluiten lukt niet. Het is echter niet zo dat de gemeente Amsterdam er drie weken over heeft gedaan om te constateren dat de aanvraag aan het verkeerde adres was gedaan. Binnen een week was het gecorrigeerd en ingediend bij de juiste gemeente. YWC is echter niet-ingevoerd aanbod. Alle gemeentes zitten ver aan de jeugdhulpplafonds. Gemeentes zijn daarom altijd heel kritisch en een aanvraag moet heel goed gemotiveerd worden. Jeugdbescherming heeft in de tussentijd wel goed contact gehad met YWC, zij staan klaar voor de jongen en met groen licht van de gemeente is er meteen plek voor hem. Inmiddels heeft de gemeente de indicatie afgegeven. De kinderombudsman is blij dat het probleem is opgelost. Ze vraagt Jeugdbescherming wel om met vader in persoonlijk gesprek te gaan om te bespreken wat er anders had gekund en hoe daar van geleerd is. De teammanager laat weten dat ze dit van zelfsprekend gaan doen, ook om verdere afspraken te maken over hoe ze verder met elkaar willen. De kinderombudsman hoeft hier verder niet bij betrokken te zijn. De kinderombudsman bespreekt dit met vader en die is het hier mee eens. Het dossier wordt gesloten.

10609

Een moeder is al langere tijd bekend bij de kinderombudsman. Haar kinderen zijn al lange tijd uit huis geplaatst en de relatie tussen de moeder en de betrokken professionals verloopt zeer moeizaam. Ze klaagt begin 2020 opnieuw bij de kinderombudsman, over de omgangsregeling ten tijde van Corona en over de moeizame relatie tussen haar en de pleegmoeder en diens familie. Ook klaagt ze opnieuw over Veilig Thuis en de politie. Ze vraagt de kinderombudsman om actie en om de kinderen weg te laten halen bij de pleegmoeder. De kinderombudsman doet navraag bij de professionals en ziet dat er geprobeerd wordt om

de moeder goede uitleg en inspraak te geven. De kinderombudsman geeft een aantal kleine adviezen, maar kan verder niets betekenen wat betreft de verblijfplaats van de kinderen.

10613

Een vader klaagt bij de kinderombudsman over Jeugdbescherming. Zijn ex is met hun kind vertrokken naar haar geboorteland elders in Europa. Volgens vader is moeder psychisch en een gevaar voor zichzelf en hun kind. Omdat ouders onder de druk van het uit elkaar gaan veel ruzie hebben gehad, en geen afspraken konden maken omtrent het hoofdverblijf van hun kind, hebben er wat incidenten plaatsgevonden. Naar aanleiding hier van zijn het Ouder- en Kind Team en Veilig Thuis en daarna Jeugdbescherming betrokken geraakt. Omdat moeder en kind inmiddels in het buitenland wonen heeft vader een kortgeding aangespannen om de rechter te verzoeken om hoofdverblijf van hun kind aan hem toe te wijzen. De rechter heeft in het kortgeding hoofdverblijf echter aan moeder toegewezen. In de bodemprocedure zal een meer inhoudelijke toetsing plaats vinden. Vader is hiervan erg ontdaan. Volgens vader loopt zijn kind ernstig gevaar bij moeder en door het hoofdverblijf aan moeder toe te wijzen is er geen mogelijkheid voor Jeugdbescherming om de veiligheid te waarborgen. Hij stelt de Staat daarvoor aansprakelijk. De vader heeft een klachtgesprek gehad met de teammanager van het instroomteam over zijn zorgen en onvrede. Even daarna ontvangt vader bericht dat het dossier bij Jeugdbescherming wordt gesloten. Vader is het hier absoluut niet mee eens, omdat hij vindt dat het niet veilig is bij moeder. Daarnaast ontvangt hij zonder begeleidend schrijven een borgingsplan, zonder naam, telefoonnummer of emailadres. Ook heeft hij nooit een gespreksverslag of iets dergelijks gehad van het klachtgesprek. Hij heeft niet het idee dat er naar hem geluisterd is of dat er iets met zijn klachten is gedaan. Hij heeft daarom nu ook een klacht ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van Jeugdbescherming. De kinderombudsman deelt dat het een gemiste kans is dat er bij het gesprek met de teammanager geen constructieve afspraken zijn gemaakt over hoe verder, en als deze wel zijn gemaakt dat hier kennelijk niets over is vastgelegd. Ook vindt de kinderombudsman het vreemd dat er op het borgingsplan niet meer informatie staat over de opsteller of hoe contact op te nemen, al is het maar een algemeen emailadres van het instroomteam. De kinderombudsman geeft geen inhoudelijk oordeel over de veiligheid van het kind bij moeder, dit zal de klachtencommissie ook niet doen. Wel kan er naar de motivatie van het besluit worden gekeken. De onafhankelijke klachtencommissie is echter eerst aan zet en de kinderombudsman volgt de zaak.

10388

Een vader klaagt over Jeugdbescherming. Hij vindt dat de communicatie te wensen over laat en dat afspraken onvoldoende worden nagekomen. Ook vindt hij dat er teveel op problemen in plaats van oplossingen gefocust wordt. Dit geeft hem het gevoel dat het om geld in plaats van om mensen draait, wat hem geen vertrouwen geeft. De betrokkenheid van Jeugdbescherming wordt gestopt, dus hij wil vooral dit signaal delen met de kinderombudsman. Jeugdbescherming erkent dat er in het verleden onvoldoende met de man is gecommuniceerd, bijvoorbeeld toen de gezinsmanager voor langere tijd afwezig was. Afgesproken wordt dat de gezinsmanager een duidelijke e-mail stuurt naar de man met daarin de huidige stand van zaken en het plan voor afsluiting. Hier gaat de man mee akkoord. De kinderombudsman sluit het dossier.

10389

Een ouder voelt zich onvoldoende gehoord en erkend door de gezinsmanager van Jeugdbescherming. Jeugdbescherming is in het preventieve kader betrokken, de ouders zijn verwickeld in een moeilijke scheiding en de ouder zou willen dat Jeugdbescherming meer 'sancties' zou kunnen opleggen als een ouder onvoldoende mee werkt. In overleg met de ouder en de gezinsmanager wordt besloten tot een bemiddelingsgesprek onder leiding van de kinderombudsman. Voordat dit gepland kan worden geeft de ouder echter aan dat de klacht voor dat moment voldoende besproken is en dat de klacht daarmee als afgehandeld beschouwd kan worden.

10363

Een vrouw benadert de kinderombudsman. Haar tienerdochter is sinds een paar jaar uithuisgeplaatst. Ze is het oneens met de uithuisplaatsing, ze wil haar dochter weer thuis hebben en wil dit kenbaar maken bij de kinderombudsman. Ze stelt dat haar eigen hulpverleners niet op tijd informatie hebben geleverd, waardoor de uithuisplaatsing verlengd werd. Komende week is de zitting waarin besloten wordt of de uithuisplaatsing opnieuw verlengd wordt of niet. De kinderombudsman kan de vrouw niet helpen in deze verdrietige kwestie en adviseert haar om de zaak goed door te spreken met haar advocaat/belangenbehartiger. De vrouw vertelt ook dat zij haar dochter nu vanwege de coronamaatregelen niet kan zien. Als alternatief is videobellen aangeboden, maar dat vindt het pleeggezin niet goed, waardoor ze nu alleen bellen zonder beeld. Dit heeft moeder gemeld bij Jeugdbescherming en Spirit, daar hebben ze nog niet op gereageerd. De nationale kinderombudsvrouw schreef een handreiking over de omgang tussen ouders en kinderen in de Coronatijd. Daarin wordt het recht om ouders te zien benadrukt, tenzij er zwaarwegende redenen zijn waardoor het beter is als de omgang tijdelijk wordt gestopt (www.dekinderombudsman.nl). De kinderombudsman vraagt de vrouw het opnieuw bij haar te melden als de vrouw geen helder antwoord van Jeugdbescherming of Spirit krijgt.

10475

Een jonge vrouw klaagt bij de kinderombudsman dat haar baby misschien met spoed uithuisgeplaatst zal worden. Ze woont in een moeder- en kindhuis waar ze een aantal afspraken niet zou zijn nagekomen. De vrouw verdedigt zich met het feit dat het om kleine huishoudelijke afspraken ging, onder andere over buitenshuis verblijven tijdens de Coronamaatregelen, en dus niets met de veiligheid van haar kind te maken heeft. Jeugdbescherming en de Raad voor de Kinderbescherming zijn in gesprek met de andere betrokken hulpverleners. De vrouw is bang dat haar verhaal onvoldoende meegenomen zal worden in de overweging van de rechter. De kinderombudsman wijst de vrouw en haar maatschappelijk werker op de mogelijkheid om de rechter te verzoeken haar te horen voordat de rechter een besluit neemt. De vrouw neemt dit advies ter harte en ze laat later aan de kinderombudsman weten dat de rechter uiteindelijk niet besloot tot een spoeduisplaatsing.

10466

Een moeder dient een klacht in over Jeugdbescherming. Ze schrijft dat er weinig met haar gecommuniceerd wordt, en dat ze niet goed weet wat de stand van zaken is in het dossier. Er is een aantal keer gewisseld van gezinsmanager, en ook de nieuwe deed weinig tot niets volgens moeder. Zonder contact te hebben gehad hoorde moeder van weer een nieuwe gezinsmanager dat het dossier zou worden gesloten. Naast dat moeder niet tevreden is over het proces, is ze het hier ook inhoudelijk niet mee eens. Daarnaast zou er nog een borgingsplan worden opgesteld en verzonden, en ondanks herhaald verzoek heeft ze dit nog steeds niet ontvangen. De kinderombudsman constateert dat zij met haar klachten formeel nog naar de klachtencommissie in eerste lijn zou moeten. Het feit dat Jeugdbescherming het dossier wil sluiten, of zelfs al heeft gesloten, zonder dat er een borgingsplan is vindt de kinderombudsman wel zorgelijk. Daarnaast is het wat omslachtig om moeder daarvoor eerst naar de klachtencommissie te sturen. De kinderombudsman vraagt Jeugdbescherming of er een borgingsplan is. Jeugdbescherming laat weten dat het bekend is dat moeder het niet eens is met het sluiten van het dossier, maar dat dit toch echt is gebeurd. Er zou wel degelijk een borgingsplan zijn en dit zou ook zijn verstuurd. De moeder blijft echter stellen dat ze echt geen borgingsplan heeft. De kinderombudsman belt daarom nog eens met Jeugdbescherming, met het verzoek dat borgingsplan op te sturen. Niet lang daarna bericht Jeugdbescherming dat er inderdaad geen borgingsplan is. De kinderombudsman vindt het bijzonder kwalijk dat niet alleen het benaderen van de kinderombudsman nodig is voor moeder om duidelijkheid te krijgen, maar ook dat er vervolgens ten onrechte wordt geantwoord dat er een borgingsplan is en dat dit verzonden is. De kinderombudsman adviseert Jeugdbescherming de moeder persoonlijk te spreken en excuses te maken, alsmede haar onvrede met haar te bespreken. Dit gebeurt. Na dit gesprek mailt moeder de kinderombudsman dat ze nog steeds niet tevreden is en eigenlijk haar klachten wil doorzetten. De kinderombudsman verwijst haar door naar de onafhankelijke klachtencommissie en sluit het dossier.

10255

Een hulpverlener meldt zich bij de kinderombudsman. Zij zit met een zaak in haar maag waarbij een man graag een omgangsregeling wil met het kind waarvan hij donovader is. De man heeft na zijn donorschap een relatie met de moeder van het kind gehad en deze relatie is inmiddels beëindigd. De hulpverlener weet dat de man in een buurland is veroordeeld wegens o.a. een ernstig zedendelict met een kind. Daarnaast heeft de man onlangs een gebiedsverbod gekregen in de buurt van een basisschool. Dit maakt ongebeleid contact met zijn kind onwenselijk. De man wil zijn omgangsverzoek aan de rechtbank voorleggen. De rechtbank is echter niet op de hoogte van zijn veroordeling. De hulpverlener doet daarom een melding bij Jeugdbescherming, maar die is volgens de hulpverlener van mening dat deze informatie vanwege de privacywetgeving niet met de rechtbank gedeeld kan worden. Wanneer de kinderombudsman navraag doet, blijkt dat er sprake is van miscommunicatie. De gezinsmanager van Jeugdbescherming laat weten dat zij informatie over vader niet met andere partijen, zoals scholen, ziekenhuis et cetera mogen delen, maar wel met de rechtbank. Dit zal dus ook gebeuren.

10197

Een vrouw heeft meerdere klachten over Veilig Thuis, de William Schrikkerstichting en de Raad voor de Kinderbescherming. Uit haar verhaal aan de kinderombudsman blijkt echter dat zij haar klacht al heeft ingediend bij de organisaties zelf en dat ze hierbij wordt ondersteund door een vertrouwenspersoon van het AKJ. De ombudsman adviseert de vrouw daarom om eerst deze klachtafhandeling af te wachten en sluit de zaak.

10772

Een vrouw meldt zich met een klacht en een noodkreet. Ze is verwickeld in een echtscheidingsprocedure en in afwachting van de afloop heeft de rechter bepaald dat haar kind bij diens vader woont en dat er een dag in de week omgang is tussen moeder en kind. De vrouw maakt zich grote zorgen over haar kind, vanwege de invloed van haar streng-religieuze ex. De vrouw merkt dat het kind afstand van haar neemt, wat zij met een dag omgang in de week niet kan tegengaan. Ze is wanhopig en ervaart dat allerlei betrokken instanties machteloos staan. Samen DOEN is betrokken, maar het is hen niet gelukt gesprekken tussen ouders gaande te houden. Veilig Thuis is ingeschakeld geweest, net als gezinstherapeuten. De Raad voor de Kinderbescherming gaat onderzoek doen, maar daar gaan maanden wachttijd aan vooraf. Inmiddels is opgeschaald naar Jeugdbescherming. Ze klaagt bij de kinderombudsman over de lange doorlooptijden in de jeugdhulpketen en het onvoldoende (kunnen) doorpakken door professionals, waardoor de situatie verslechterde: meer onthechting van moeder en zoon en langer wachten op een eventuele jeugdbeschermingsmaatregel. De wachttijden in de (jeugd)zorg en de druk op de gecertificeerde instellingen zijn een bekend en groot probleem en komen uit veel publicaties en evaluaties naar voren. De kinderombudsman blijft het gesprek hierover aan gaan en blijft ook de ontwikkelingen hierin volgen. Met de vrouw wordt afgesproken dat de kinderombudsman haar zaak vanaf de zijlijn volgt. De vrouw gaat haar zorgen nu eerst met Jeugdbescherming bespreken.

10139

Een vrouw belt de kinderombudsman. Haar zoon is een paar jaar geleden uit huis geplaatst. Ze heeft geen gezag meer. Haar zoon is de afgelopen jaren van een vrolijk en slim mannetje naar een zwaar verslaafde puber gegaan. Hij heeft geen goed onderwijs gehad in al die tijd dat hij in instellingen woonde. De moeder vindt dat als je als Staat het voor een kind niet beter kan maken dan thuis, je dan van de kinderen af moet blijven. De gezinsmanager luistert onvoldoende naar haar en neemt haar zorgen onvoldoende serieus. Ze heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie van het Leger des Heils, maar belt ook de kinderombudsman. Ze wil graag alle mogelijke kanalen aangrijpen om te laten weten dat het niet goed gaat in de Nederlandse Jeugdzorg. De kinderombudsman bespreekt met de vrouw dat het over het algemeen een bekend probleem is dat kinderen die voor langere tijd in (gesloten) instellingen wonen er doorgaans niet veel beter uitkomen (ondanks de inzet van alle hardwerkende betrokkenen). Zowel de uitvoering als de politiek zijn zich hier terdege van bewust en er wordt aan verandering gewerkt. Dit vraagt wel tijd en het is verdrietig

dat sommige kinderen hier niets meer aan zullen hebben. Moeder heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie van het Leger des Heils. Deze afhandeling zal ze even af moeten wachten. Daarbij is het wel goed om te weten dat inhoudelijke beslissingen over hulpverleningstrajecten of kinderbeschermingsmaatregelen niet onder de bevoegdheid van de klachtencommissie vallen. Wat ook meeweegt is dat zij als moeder het ouderlijk gezag inmiddels niet meer heeft. Dat betekent dat de klachten zich zouden kunnen richten op communicatie en naleven afspraken over omgang, maar verder dan dit zal het niet gaan. De kinderombudsman en de vrouw spreken af dat ze in ieder geval even de klachtafhandeling afwacht en dat ze, als ze niet tevreden is, weer contact op kan nemen.

9999

Een jongen belt de kinderombudsman. Hij vertelt dat hij sinds zijn zestiende al bij een zorginstelling woont. Inmiddels zouden de kinderbeschermingsmaatregelen aflopen en hij zou hierdoor wegmoeten bij de instelling waar hij woont. Er is echter geen enkel vervolg geregeld en hij dreigt op straat te belanden. De gezinsmanager zou hem hebben gezegd dat dit bij de instelling ligt waar hij woonachtig was. Vanuit daar zou hij begeleid moeten worden naar een nieuwe woning, maar dit is niet gebeurd. De kinderombudsman doet navraag bij de gezinsmanager. Deze vertelt dat hij met de jongen en de GGD in gesprek is over de mogelijke vervolgstappen en wat nu de volgende stap zou zijn in passende huisvesting. Het is verder aan de instelling waar hij nu woont om te bepalen of zij het verblijf verlengen. Als ze het verlengen kan de gezinsmanager kijken of hij financieel iets kan regelen met de gemeente. Als de instelling het verblijf stopt en het niet lukt om in het eigen netwerk van de jongen wat te regelen, dan is de maatschappelijke opvang een optie. Binnen Amsterdam zijn de mogelijkheden van opvang wel beperkt. De kinderombudsman belt met de instelling waar de jongen woont. Zijn begeleider vertelt dat ze de jongen inderdaad al sinds zijn zestiende begeleidt. De jongen heeft veel geleerd, maar als het gaat om uitstromen is deze jongen afspraak na afspraak niet nagekomen. Ook voor het laatste gesprek voor de MO indicatie heeft de jongen het laten afweten. Volgens de begeleider valt Jeugdbescherming geen verwijt te maken. Er zijn een hoop alternatieven en dingen aangeboden, maar de jongen heeft het helaas steeds laten afweten. Nu lijkt de beste mogelijkheid de noodopvang, in afwachting voor zijn MO indicatie. De kinderombudsman kan de jongen ook niet boven aan een wachtlijst toveren. De kinderombudsman raadt hem aan gebruik te maken van het noodbed dat hem is geboden en drukt hem op het hart naar de volgende afspraak voor een MO indicatie te gaan.

Onderwijs en Leerplicht

Zaken tweede halfjaar (5 zaken)

2020-0011511

Een meisje van 16 jaar heeft sinds de zomervakantie geen school meer. Ze heeft moeite om een nieuwe school te vinden en wordt daarbij onvoldoende geholpen door de professionals. Ze heeft het laatste jaar les gehad in een instelling waar ze verbleef, maar daarvoor zat ze wel in Amsterdam op school. Er zijn verschillende moeilijkheden, ze kan niet naar volwassenenonderwijs omdat ze nog geen 18 is en er (nog) geen uitbestedingsovereenkomst is waardoor dat wel zou kunnen. Ook heeft ze met de oude school onenigheid over in welk schooljaar ze nu zou moeten instromen. De Amsterdamse school die misschien een passende instroomklas biedt neemt haar niet aan, voor haar gevoel vanwege het stempel van een "instellingskind". Al met al zit ze nu thuis, terwijl ze heel graag naar school wil. Jeugdbescherming en Leerplicht hebben haar doorverwezen naar het samenwerkingsverband. Daar voelt ze zich niet goed geholpen, ze kan de medewerkster die haar begeleidt nu ook al even niet bereiken. Omdat het herfstvakantie is spreekt de kinderombudsman met het meisje af dat ze daarna nogmaals contact hebben. Als de professionals dan niet bereikbaar zijn, of haar onvoldoende ondersteunen zal de kinderombudsman interveniëren. Na de vakantie laat het meisje weten dat er nu beter met haar wordt meegedacht, zowel door Leerplicht als door het samenwerkingsverband. Er is een school die waarschijnlijk een plek voor haar heeft. Besloten wordt dat de kinderombudsman het dossier sluit en dat het meisje contact op neemt als het onverhoopt toch niet goed gaat.

2020-0011517

Een moeder belt namens haar tienerzoon. Hij zit sinds dit schooljaar op een Mbo waar hij sinds de coronamaatregelen maar heel beperkt fysiek onderwijs krijgt. Hij heeft veel behoefte aan structuur en schoolgenoten om hem heen en de huidige situatie kost hem veel moeite. Daarom wil hij de overstap maken naar een middelbare school, waar nog wel fysiek onderwijs wordt gegeven. Het lukt hem echter niet om een school met een plek voor hem te vinden, alle 4 Havo klassen zitten vol. Moeder en zoon vinden dat er onvoldoende naar de persoonlijke situatie wordt gekeken. Ook vinden ze dat Leerplicht en het samenwerkingsverband vo te weinig doen. De jongen wordt wel goed ondersteund door een mentor. De kinderombudsman wordt vaker geconfronteerd met verhalen van kinderen voor wie het moeilijk is om midden in een schooljaar een nieuwe school te vinden. Het samenwerkingsverband en Leerplicht moeten deze kinderen en hun ouders wel adviseren hoe ze een dergelijke overstap het beste kunnen bewerkstelligen en waar nodig zouden ze ondersteuning moeten bieden. De kinderombudsman adviseert deze jongen om de mentor te vragen een ondersteunende motiveringsbrief te schrijven en dan op scholen op gesprek te gaan. Na korte tijd laat de moeder weten dat hij in overleg met school het schooljaar toch op het Mbo gaat afmaken.

2020-11312

Een man belt de kinderombudsman. Hij wil graag weten bij welke instantie hij moet zijn als zijn zoon van school wil wijzigen. Zijn zoon zit als enige met havo-vwo advies in een klas en tevens is het niet zijn eerste schoolkeuze. De ombudsman heeft aan deze man medegedeeld dat de scholen zelf beslissen of zij nog leerlingen aannemen en dat hij voor informatie kan kijken op de website van de Onderwijsconsument en de OSVO. De man gaat op zoek en de ombudsman sluit het dossier.

2020-0011847

Ouders geven de kinderombudsman een signaal af, over onvoldoende beschikbaarheid van voortgezet onderwijs voor kinderen met een Autisme spectrum stoornis gecombineerd met een normale tot hoge begaafdheid. Hun kind is vastgelopen in het reguliere onderwijs, maar kon ook op het speciaal onderwijs zijn plek niet vinden en zit uiteindelijk depressief thuis. Er is een stichting in Amsterdam die een combinatie van onderwijs en zorg aanbiedt aan deze groep kinderen. Hun kind kon bij deze stichting terecht en begint uit het dal omhoog te kruipen. Probleem is dat deze stichting officieel geen school is en dat ouders deze onderwijs/zorg-combinatie alleen uit zijn PGB kunnen betalen als er een vrijstelling voor onderwijs wordt gegeven. Zo'n vrijstelling wordt – terecht – niet makkelijk gegeven. De ouders en deze stichting zijn over het aanbod van de stichting en de financiering daarvan in gesprek met het samenwerkingsverband. De kinderombudsman houdt een vinger aan de pols en volgt de ontwikkelingen omtrent passend onderwijs, de combinatie zorg en onderwijs en vrijstellingen voor regulier onderwijs.

2020-0011500

Een vrouw klaagt zich bij de kinderombudsman over het feit dat de aanmelding voor leerlingenvervoer voor haar kind niet is toegekend. De gemeente vraagt naar een beschikbaarheidsverklaring van twee passende scholen die dichterbij zouden zijn. De zaak is met toestemming doorgestuurd naar geschilbeslechting, de ombudsman ziet niets onbehoorlijks aan het verzoek om informatie van de gemeente. Aan de vrouw is derhalve het advies gegeven de gevraagde informatie z.s.m. op te sturen. Het signaal dat de vrouw geeft wordt meegenomen in besprekingen over passend onderwijs binnen de Ombudsman Metropool Amsterdam. Over het beleid van de gemeente kan de ombudsman echter geen oordeel geven. De vrouw kan mogelijk invloed uitoefenen op het beleid door een raadsadres in te dienen of bij de commissie- of raadsvergadering in te spreken. Er is voor de ombudsman verder geen rol weggelegd, hij sluit het dossier.

Eerste halfjaar 2020 (4 zaken)

10600

[Een vrouw klaagt over de procedure van de aanvraag van leerlingenvervoer. Ze heeft de aanvraag gedaan](#)

voor een reiskostenvergoeding voor haar kind en voor zichzelf als begeleider. De gemeente gaat er van uit dat leerlingen vanaf de leeftijd van 9 jaar zelfstandig naar school kunnen reizen. Er wordt dan geen vergoeding meer toegekend voor een begeleider. Mocht het vanwege de beperking van het kind toch nodig zijn, kan ook vergoeding voor een begeleider worden toegekend. De gemeente Amsterdam vraagt de moeder om een verklaring van een medisch specialist dat het kind niet alleen kan reizen. In het geval van dit kind leidt deze specifieke eis tot een enorm bureaucratisch en langlopend proces. De informatievoorziening op de website en in de verordening stellen niet als eis dat de verklaring van een medisch specialist moet komen. De kinderombudsman doet daarom navraag bij de gemeente. Daar blijkt dat de aanvraag vrij uitzonderlijk is, onder andere omdat het om vervoer naar een reguliere basisschool gaat en dat de door de ouders overlegde documenten geen duidelijkheid scheppen of het kind al dan niet alleen kan reizen. Inmiddels is er wel een verklaring door een arts afgegeven en de aanvraag wordt toegekend. De kinderombudsman adviseert de gemeente om deze casus te gebruiken om te evalueren. Dit advies neemt de gemeente ter harte. Besloten wordt dat er (indien nodig) advies ingewonnen kan worden bij Argonaut Advies als dat eenvoudiger is voor ouders. Deze route bestaat nu al bij de aanvraag voor Leerlingenvervoer voor het vaststellen van een beperking bij ouders. Dit punt zal ook in de beleidsregels worden aangepast. De kinderombudsman is blij met deze snelle en nuttige aanvulling op de bestaande procedure en sluit het dossier

10887

De kinderombudsman ontvangt van een ouder een e-mail met daarin vragen over het toetsmateriaal op een Amsterdamse basisschool. De kinderombudsman stuurt de ouder met diens toestemming door naar de expert op dit gebied: het OCO. Zij beantwoorden de vragen en bieden ook hun hulp aan bij eventueel vervolgvragen of -stappen.

10234

Een moeder belt de kinderombudsman met een vraag over het leerlingendossier van haar kind. Het kind is een lange tijd geleden uit huis geplaatst. Dit is opgenomen in het dossier. De moeder is bang dat dit bij het kind trauma's oproept. Ook acht zij het niet relevant voor de schoolloopbaan van haar kind. Daarom wil ze dat dit uit het dossier wordt gehaald. De kinderombudsman nodigt haar uit om tijdens het spreekuur langs te komen, zodat zij het verhaal verder kan toelichten. In dit gesprek blijkt dat de zaak ondertussen ook bij de rechter ligt. De kinderombudsman legt uit dat zij mevrouw daar niet bij kan helpen. Met vragen over het leerlingendossier kan zij zich tot de geschillencommissie wenden. De kinderombudsman kan immers niks uit het leerlingendossier verwijderen. Afgesproken wordt dat de kinderombudsman contact opneemt met het OCO. OCO blijkt actief betrokken bij moeder en kind. Daarom lijkt er momenteel voor de kinderombudsman geen rol te zijn weggelegd. Het dossier wordt dan ook gesloten.

10525

Op 30 maart 2020 hebben de Amsterdamse achtstegroepers weer meegedaan aan de loting en matching. In totaal zijn er bij de Kinderombudsman acht klachten binnengekomen over de uitvoering en de gevolgen van het systeem van loting en matching. Zie hoofdstuk 2 en 3 voor meer informatie over de binnengekomen klachten en de adviezen van de kinderombudsman.

Huisvesting

Tweede halfjaar 2020 (10 zaken)

2020-0011267

Een jonge vrouw stuurt een brief naar de ombudsman met haar verhaal over de nazorg voor jeugdigen zonder netwerk. De vrouw is een zelfredzame student die uit de jeugdhulp komt. Zij had een campuscontract gekregen en mocht tot het einde van haar studie in de woning blijven. Echter door lichamelijk letsel liep zij studievertraging op en kon zij zich niet meer op tijd inschrijven voor een

vervolgopleiding. Derhalve heeft zij een half jaar zonder studie gezeten en is haar contract omgezet naar een jongerencontract wat betekent dat de woning sneller dient te verlaten. Zij vroeg de ombudsman om hulp hierbij. Met toestemming van de vrouw is haar zaak doorgezonden naar het doorbraakteam. Verder is haar zaak meegenomen als signaal in algemene gesprekken over nazorg voor jeugdigen uit de jeugdhulp zonder netwerk.

2020-0011003

Een gezin met kleine kinderen woont in bij familie. De woning is krap en het gezin wil zo snel mogelijk huisvesting voor zichzelf vinden. Ze verzoeken daarom om urgentie bij de gemeente Amsterdam. Dat doen ze op het moment dat een van de kinderen de schoolgaande leeftijd bereikt. Het andere kind woont echter op dat moment nog geen twee jaar bij hen. Aangezien dit een voorwaarde is, kunnen ze geen intake doen. Op het moment dat de twee jaar om zijn doen ze een nieuwe aanvraag. De gemeente stelt dat er nog papieren nodig zijn, zoals een ouderschapsplan, om de aanvraag compleet te maken. Dit kost het gezin enige tijd. Daarna komen de Coronamaatregelen, waardoor er ook bij de gemeente vertraging optreedt. De uiteindelijke aanvraag is daarom eind mei. De gemeente wijst het verzoek af: inwonen met kinderen is geen grond voor urgentie, ondanks dat de gemeente erkent dat het een belastende situatie is. Het gezin stelt dat de situatie wel levensontwrichtend is en ze waren daarbij in de veronderstelling dat schoolgaande kinderen grond voor urgentie zou zijn. Ze hebben het gevoel dat ze de negatieve gevolgen ervaren van een beleidsverandering: dat schoolgaande kinderen voorheen wel grond waren en nu niet meer. Ze stellen ook dat de behandelend ambtenaar eerder heeft toegezegd dat zij nog onder de 'oude regeling' zouden vallen. Ze gaan in bezwaar tegen de afwijzing van urgentie. De kinderombudsman spreekt met hen af dat ze de beslissing op hun bezwaar afwachten, zij kan daar geen rol bij spelen. Het gezin klaagde ook over 14020 en de toezegging door de ambtenaar, maar dit is voldoende afgehandeld, dus ook daar is geen actie van de kinderombudsman nodig. Wel bespreekt ze met het gezin eventuele alternatieven, zoals huisvesting zoeken buiten de regio.

2020-0010999

Een vrouw verlaat met haar baby de woning van haar vriend vanwege huiselijk geweld. Ze heeft een aantal adviesgesprekken met Blijf. Ze hoeft niet door Blijf opgevangen te worden omdat ze tijdelijk opgevangen kan worden binnen haar eigen netwerk. Omdat dit eindig is en ze pas sinds een jaar in Woningnet staat ingeschreven wil ze in Amsterdam een urgentie aanvragen voor haar en haar kind. Ze heeft de afgelopen 10 jaar in Amsterdam gewoond, behalve het laatste jaar toen ze bij haar vriend buiten de gemeente woonde. Daarom kan ze de urgentieaanvraag online niet afronden. Naar eigen zeggen voldoet de vrouw wel aan de andere voorwaarden voor urgentie. Op de website van Amsterdam ziet de vrouw dat de Blijfgroep wel een urgentie had kunnen aanvragen als ze daar verbleef. De vrouw vraagt zich af waarom deze regeling alleen mogelijk is als je daadwerkelijk opgevangen wordt door Blijf. Het feit dat zij door goedwillende vrienden is opgevangen en daardoor geen gebruik hoeft te maken van een publieke voorziening belemmert haar nu om weer een zelfstandig bestaan op te bouwen. Ze klaagt hierover bij de kinderombudsman. De kinderombudsman is het eens met het argument van de vrouw dat opvang in haar netwerk nu nadelig uitwerkt en vraagt de gemeente om coulance. Ze verzoekt de gemeente om de vrouw toch een intake voor urgentie te laten doen. Dat verzoek wordt ingewilligd. Dit betekent nog niet dat de urgentie ook toegekend wordt, maar nu kan de gemeente wel alle argumenten in overweging nemen. De kinderombudsman is blij met dit antwoord van de gemeente. Ze sluit het dossier, maar ze zal zich wel verder verdiepen in de achtergrond van deze regeling.

11000

Een vrouw ligt in scheiding. De rechter heeft uitgesproken dat haar ex in het huis mag blijven, wat betekent dat zij met haar kind op zoek moet naar andere woonruimte. Ze heeft daarom contact opgenomen met de gemeente, met de vraag of zij in aanmerking kan komen voor urgentie. Ze woont echter pas 1,5 jaar in Amsterdam en haar ex is gezegd dat de gemeente haar verder niet kan helpen. Ook op het gebied van inkomen en schulden heeft de gemeente haar nog niet verder geholpen. Ze vraagt de kinderombudsman om advies.

De woningmarkt staat al lange tijd onder hoogspanning. De kinderombudsman ziet dat het vele gezinnen niet lukt om een woning te vinden, zij het zelfstandig, zij het met behulp van een urgentie. Waarschijnlijk maakt deze vrouw meer kans in de gemeente waar ze hiervoor woonde, al heeft ze daar eigenlijk ook geen binding (meer). Wel vindt de kinderombudsman dat er met de vrouw moet worden meegedacht. In overleg met de vrouw en het Maatwerk Ontwikkelteam van WPI wordt besloten dat dit team met haar mee gaat kijken en waar nodig (tijdelijke) ondersteuning zal bieden.

2020-0011335

Een vrouw dreigt met haar peuter dakloos te worden na scheiding van de vader van het kind. De rechter heeft de woning aan de man toegewezen omdat dit voorafgaand aan de relatie ook al zijn woning was en omdat het voor de hand ligt dat een moeder en kind eerder voor een urgentieverklaring in aanmerking zullen komen dan een man alleen. De vrouw vraagt urgentie aan in Amsterdam. Deze wordt afgewezen omdat haar woontijd hier te kort is. Ook de gemeente waar ze daarvoor woonde wijst haar urgentieaanvraag af, omdat ze daar op moment van aanvragen niet woont. Op deze manier valt de vrouw met haar kind dus tussen wal en schip: beide gemeenten volgen de regelgeving, met deze onwenselijke uitkomst als gevolg. Dit ziet de Amsterdamse (kinder)ombudsman vaker gebeuren. Gemeenten zouden in dit soort gevallen met elkaar om tafel moeten om te zien wie op welke manier ondersteuning kan bieden. In dit geval vindt de vrouw op het allerlaatste moment toch een plek ver buiten de stad waar ze met haar kind kan wonen. Hier kan ze zich ook inschrijven, om zo opnieuw te beginnen.

2020-0011126

Een vrouw dient een verzoek in bij de ombudsman. Ze schrijft dat ze dakloos dreigt te raken met haar dochtertje. Haar ouders gaan emigreren dus heeft ze een urgentie aangevraagd. De urgentie is afgewezen. De vrouw stuurt de afwijzing niet mee, maar schrijft dat de gemeente haar situatie onvoldoende problematisch vindt voor het toekennen van een urgentie. Een urgentie wordt – mede gelet op de schaarste van sociale huurwoningen – slechts in uitzonderlijke gevallen verleend. Daarbij gelden strenge regels. Het feit dat haar ouders emigreren en zij een kind heeft is tegenwoordig niet meer voldoende. De ombudsman wil graag contact met de vrouw om zo beter in kaart te krijgen wat haar situatie is. Is bezwaar maken kansrijk? Heeft zij andere mogelijkheden overwogen? Staat ze open voor verhuizen naar buiten Amsterdam? De ombudsman mailt de vrouw met het verzoek om telefonisch contact. De vrouw laat weten dat dit goed is en zij bereikbaar is. De ombudsman zoekt vervolgens herhaaldelijk contact, zowel per mail, telefoon en WhatsApp. De WhatsApp wordt gelezen, maar niet beantwoord. De ombudsman bericht de vrouw uiteindelijk dat hij het dossier sluit tot nader bericht.

2020-0011565

Een gezin woont al jaren in bij kennissen met een koopwoning in Amsterdam Nieuw-West. Vanwege een relatiebreuk wordt het huis verkocht. Het gezin moet dus op zoek naar nieuwe huisvesting. De situatie geeft zeer veel druk op het gezin, inclusief hun kinderen die kampen met bepaalde gedragsproblematiek. Het gezin staat nu 10 jaar ingeschreven in Woningnet en ze reageren wekelijks tevergeefs op woningen. Hun inkomen is onvoldoende voor een koopwoning of particuliere huur. Ze zijn al een jaar bezig om een urgentie aan te vragen en beklagen zich bij de ombudsman over dit proces. Ten eerste klagen ze over het feit dat ze geen aanvraag kunnen doen zonder (voorlopig) koopcontract. Zonder koopcontract is er nog geen dreigende dakloosheid, aldus de gemeente. Ten tweede klagen ze over de communicatie omtrent de urgentieaanvraag. Er worden telkens andere redenen aangevoerd om eerdere aanvragen en hun bezwaar af te wijzen. Ook hebben ze zelf vaak contact moeten zoeken omdat ze van de gemeente geen reactie kregen. Op het moment dat ze de ombudsman bellen met hun klacht is de advocaat nog in gesprek met de gemeente, om de urgentieaanvraag toch in behandeling te nemen of anders een voorlopige voorziening te treffen. De situatie van dit gezin is er helaas een waar de ombudsman regelmatig mee wordt geconfronteerd. Een deel van hun klacht betreft beleidskeuzes. De ombudsman kan hier geen oordeel over geven. De ombudsman spreekt met het gezin af dat ze eerst de reactie van de gemeente op het verzoek van

hun advocaat afwachten. Ze kunnen daarna besluiten of ze nog een klacht willen indienen over de gang van zaken/communicatie van de gemeente.

2020-0011709

Een vrouw belt de kinderombudsman. Ze heeft een Nederlands paspoort. Tot 2019 heeft ze met haar kinderen in het buitenland gewoond, maar is teruggekeerd naar Nederland. Ze heeft een tijd met haar twee jonge kinderen bij een vriendin op een kamer gewoond. Dit ging op een gegeven moment niet meer goed en ze heeft zich bij de GGD gemeld voor opvang. Ze is opgevangen, maar inmiddels wordt het recht op opvang beëindigd. De vrouw is onvoorbereid naar Nederland teruggekeerd en conform het beleid van de gemeente heeft zij dan geen recht op opvang. De GGD biedt haar wel een retourticket aan. De vrouw vraagt de kinderombudsman om hulp. De kinderombudsman is bekend met het beleid van de gemeente. Het recht om hier te wonen en te zijn heeft ze, maar het feit dat zij zelf 'onvoorbereid' naar Nederland is teruggekeerd betekent conform het beleid dat zij geen recht heeft op opvang. De kinderombudsman is bekend met de problemen die dit in gevallen voor ouders en kinderen oplevert. In samenwerking met de Nationale Kinderombudsman wordt casuïstiek als deze verzameld om zo inzicht in het probleem te krijgen en aanbevelingen te doen voor een landelijke oplossing. De kinderombudsman wil contact om mee te denken in de verdere mogelijkheden en te vragen of ze haar 'zaak' mag doorgeven aan de Nationale Kinderombudsman. De kinderombudsman krijgt echter, ondanks vele pogingen, geen contact meer met de vrouw. Ze besluit tot nader bericht het dossier te sluiten.

2020-11777

Een advocaat wendt zich tot de kinderombudsman in verband met een moeder en kind waarover zij een procedure voert. Het bevreemdt haar dat de GGD bij de screening geen aandacht lijkt te hebben besteed aan bevindingen van Veilig Thuis en Samen Doen, terwijl die wel in dossier zijn opgenomen. Zij zou deze zaak liever niet langs de juridische weg van bezwaar en beroep oplossen, ook omdat de tijd dringt. De kinderombudsman neemt contact op met de Centrale Toegang van de GGD. Daar wordt de zaak opnieuw beoordeeld en wordt een oplossing gevonden.

2020-0011349

Een man neemt contact op met de ombudsman. Hij wil een standplaats voor zijn gezin in een woonwagen in Amsterdam. Hij is eerder naar het buitenland vetrokken. Zijn broer kreeg toen een standplaats voor zijn woonwagen toegekend. Hierom is de man teruggekomen naar Nederland en is naast zijn broer gaan staan. Het actiecentrum is gaan handhaven, omdat de man illegaal op de standplaats staat en een last onder dwangsom werd opgelegd. Echter, de kinderen kunnen nu wel naar school gaan en doen het daar ook goed. Het is in het belang van de kinderen dat ze naar school gaan en een opleiding genieten. Als de man en zijn gezin weg moeten van de standplaats is dit niet in het belang van de kinderen. De kinderombudsman verzoekt de gemeente om alles even 'on hold' te zetten, zodat het een en ander goed kan worden uitgezocht en er over in gesprek kan worden gegaan met elkaar.

Eerste halfjaar 2020 (9 zaken)

10027

Een gezin heeft een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning ('rowo'), maar het lukt hen niet om een passende woning te vinden. Omdat ze nu met een rolstoelafhankelijk kind op twee hoog zonder lift wonen, hebben ze de gemeente gevraagd om een tussenoplossing, voor de periode totdat ze een rolstoelgeschikte woning vinden. Dit is echter niet mogelijk: een urgentieverklaring of verhuiskostenvergoeding kan niet naast een rowo-indicatie afgegeven worden. Ze beklagen zich hierover bij de kinderombudsman. Het probleem van de dubbele indicatie is onderwerp van gesprek tussen kinderombudsman, wonen en zorg. De gemeente stelt dat het om twee type woningen gaat: een rowo is aangepast, bijvoorbeeld met brede deuren en grote draaicirkels in douche en toilet. Woningen met label voor medische urgenten niet, die zijn vaak alleen gelijkvloers en drempelloos. Wmo stelt volgens de gemeente dat je met een rowo-indicatie moet verhuizen

naar een geschikte woning, zijnde een echte rowo. De kinderombudsman adviseert de gemeente om meer mogelijk te maken wat betreft aanpassen van niet-officiële rowo's. Bijvoorbeeld ter overbrugging, met behoud van een rowo-indicatie. De lange wachttijden voor een rowo zijn bekend, er worden door de gemeente stappen ondernomen om dit te verbeteren. Ook worden de lessen uit de rowo-pilot uit 2019 gebruikt als aanbeveling voor het college.

10270

Een hulpverleenster begeleidt een gezin en ze wil graag een signaal delen met de kinderombudsman. Een kind is rolstoelgebonden en sinds twee jaar heeft het gezin om deze reden een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning. Er komen echter zelden woningen vrij. Het is dan ook heel onzeker op welke termijn er een geschikte woning gevonden zal worden. De vader van het gezin had vanwege gezondheidsklachten een Wmo-urgentie (financiële tegemoetkoming verhuizing en inrichting). Het is niet mogelijk om twee indicaties naast elkaar te hebben, daarom is die medische urgentie vervallen. De hulpverleenster begrijpt niet waarom er niet twee indicaties naast elkaar kunnen bestaan en ze vraagt zich af wat de consequentie hiervan is voor het gezin. Voor de kinderombudsman is dit helaas een herkenbaar verhaal. Ze ziet veel gezinnen die te lang moeten wachten op een rolstoelgeschikte woning. Het klopt inderdaad dat een gezin niet twee verschillende woonindicaties kan hebben. De gedachte is ook dat een gezin met een rolstoelindicatie daadwerkelijk een rolstoelgeschikte woning nodig heeft (met bijvoorbeeld brede deuren, brede gangen, grote toilet en badkamer et cetera) en dat een gelijkvloerse woning (eventueel met enkele aanpassingen) onvoldoende is. In 2019 liep er in de gemeente Amsterdam een proef met het aanpassen van woningen die nog niet rolstoelgeschikt zijn, om zo passend te zijn voor gezinnen met een rolstoelindicatie. De kinderombudsman heeft goede hoop dat de lessen uit de pilot verbetering voor de toekomst zullen brengen, maar weet ook dat het tijd nodig zal hebben. Zeker als het beleidsverandering met zich mee brengt. Zij kan voor dit gezin niet veel meer betekenen, maar ze neemt het verhaal van het gezin mee als signaal in de gesprekken over de schaarse rolstoelwoningen en problemen met dubbele indicaties.

10134

Een man belt de ombudsman over het feit dat zijn ex-vrouw met hun twee kinderen op straat dreigt te raken. De ombudsman adviseert om uitstel te vragen bij de woningbouwcorporatie en in het moment van uitstel op zoek te gaan naar een woning buiten Amsterdam, in verband met de woningnood in de regio.

9977

Een hulpverlener trekt bij de kinderombudsman aan de bel. Zij begeleidt een kwetsbare moeder met een zeer kwetsbaar kind die dakloos dreigen te worden. Samen DOEN, Wonen en de OMPG van de afdeling Jeugd zijn betrokken. Ouders hadden een koopwoning die ze beiden na hun relatiebreuk niet konden financieren. Urgentie voor een sociale huurwoning kan de moeder (die voor de kinderen zorgt) eigenlijk pas aanvragen nadat er een definitief koopcontract is getekend, wat betekent dat moeder en kind eerst op straat zouden komen te staan. Na bemiddelen van de betrokken professionals wordt met Wonen afgesproken dat de urgentieaanvraag beoordeeld zal worden op het moment dat er een voorlopig koopcontract ligt. Nadat dit overhandigd is blijkt er nog een onderzoek van het kind door de GGD nodig. Hiervoor is een wachttijd. De hulpverlener vindt het zeer onwenselijk dat een dermate kwetsbaar kind in de noodopvang komt en vindt dat er onvoldoende maatwerk mogelijk is. De kinderombudsman spreekt met Samen DOEN en de OMPG over het gezin. De spoedeisendheid en urgentie zijn duidelijk in beeld, de acties zijn uitgezet, dus de kinderombudsman volgt de zaak van de zijlijn. De woonurgentie wordt uiteindelijk afgegeven. De vrouw weet zelf onderdak te vinden bij Het Leefkringhuis en niet lang daarna vinden moeder en kind een zelfstandige huurwoning. Het dossier bij de kinderombudsman wordt gesloten.

10545

Een gezin is inwonend bij hun (schoon)ouders. De ouders gaan vanwege stadsvernieuwing verhuizen. De corporatie heeft hen een andere woning aangeboden waar ze met de hele familie naar toe kunnen en mogen

verhuizen. Betrokken hulpverleners achten dit echter een ongezonde en mogelijk onveilige situatie en stelt dat het gezin eigen, zelfstandige woonruimte zou moeten hebben. De corporatie wil hier de huidige woning niet voor ter beschikking stellen. Een urgentieaanvraag blijkt stil te liggen omdat het gezin vanwege het Coronavirus niet gezien kan worden door een GGD-arts. Het gezin vraagt de kinderombudsman om mee te denken over een passende oplossing. De (kinder)ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over een corporatie. Wel geeft het verhaal genoeg aanleiding om dit voor te leggen aan twee afdelingen binnen de gemeente: de GGD en het Doorbraakteam van het Sociaal Domein. Het Doorbraakteam zal de regie nemen en onderzoeken welke mogelijkheden er zijn en welke keuzes het gezin heeft: toch (kortdurend) meeverhuizen en een vervolgplan maken voor het verkrijgen van zelfstandige huisvesting, een verzoek doen tot noodopvang, of het laten aankomen op een juridische procedure met de corporatie. De (kinder)ombudsman ziet in deze tijd vaker dat urgentieaanvragen stilliggen omdat er geen medische keuringen worden gedaan. Dit is te begrijpen, maar het leidt wel tot langere onzekerheid voor zowel burgers als corporaties en de gemeente. De hoop is dat het snel weer mogelijk is om de keuringen te hervatten.

10286

Een vrouw woont met haar tienerdochter ruim 2 jaar in Amsterdam in een te kleine, te dure kamer, in onderhuur. Ze wil een urgentie voor een sociale huurwoning aanvragen en heeft hier al contact over gehad met het sociaal loket. Ze klaagt bij de ombudsman dat ze niets meer heeft gehoord en dat haar telefoontjes niet beantwoord worden. Dezelfde klacht heeft ze over Doras. Daar bezocht ze een spreekuur waarbij ze aangaf hulp nodig te hebben om haar financiële situatie op orde te brengen. Ze is sindsdien naar eigen zeggen nog niet teruggebeld. Navraag door de kinderombudsman leert dat er vanuit de afdeling Wonen wel contact is gezocht met de vrouw, maar dat het de medewerkers niet is gelukt om haar te bereiken. Ook bij Doras blijkt er al een voorstel gedaan te zijn voor een gesprek met een schuldhulpverlener. Beide afspraken volgen op korte termijn en de ombudsman sluit het dossier.

10664

Een moeder met drie kinderen, waaronder een baby van nog geen maand oud, wordt van de gezinsopvang naar een hotel geplaatst. Ze zit op het moment in een crisisunit met een eigen keuken. Dit is heel prettig met een jonge baby. Ze weet niet hoe ze goed voor een baby kan zorgen als ze in een hotel moet zitten. Wat eten betreft weet ze ook niet hoe ze dit moet doen. Ze kan moeilijk iedere dag eten bestellen. Daar heeft ze ook geen geld voor. Ze belt de kinderombudsman voor hulp. Ze begrijpt niet waarom zij moet verplaatsen en waarom ze niet in de crisisunit mag blijven. Na overleg met Veilig Thuis en HvO Querido blijkt het volgende. De crisisunits hebben intensieve begeleiding en dienen ook als gezinnen binnen komen ter observatie. Het voordeel van de unit is dat de professionals er dicht boven op zitten. Door deze observatie kan meteen beoordeeld worden wat iemand wel of niet zelf kan en wat een passende volgende stap/plek is. Niet ieder gezin of persoon kan zomaar in een hotelkamer. Daarvoor is een zekere stabiliteit en zelfredzaamheid vereist. Voor iemand met psychische problematiek kan het zelfs echt gevaarlijk zijn. Van deze moeder is besloten dat ze redelijk zelfredzaam is. Zeker gelet op de hoeveelheid instanties ze zelf heeft weten in te schakelen toen ze hoorde dat ze moest verplaatsen. Haar begeleider vertelt dat ze gebeld is door Veilig Thuis, Cliëntenbelang, de kinderombudsman etc. Daarnaast is het niet zo dat er in het hotel niets geregeld is. Het hotel is speciaal als crisisopvang afgehuurd door de GGD, en Samen Doen zit de hele week in dat hotel voor begeleiding. Veilig Thuis gaat de aanmelding bij Samen Doen verder regelen. Vanaf daar kan het verdere perspectief worden bepaald. Zondag tot en met donderdag wordt er drie keer per dag voor eten gezorgd, alleen vrijdag en zaterdag moet moeder het inderdaad zelf regelen. Ze heeft een inkomen, dus het is best mogelijk om die dagen zelf boodschappjes te doen of wat te bestellen. Ze heeft daar wel gewoon een eigen badkamer en in de kamer zijn waterkokers aanwezig voor het uitkoken van babyspulletjes. Het is uiteraard niet ideaal, maar het is ook de situatie zoals deze is met de schaarste. Er zitten meer baby's in het hotel en er zijn veel betrokken hulpverleners. Feit is dat een ander gezin de crisisunit nu nodig heeft en mevrouw moet doorstromen. De kinderombudsman begrijpt dit verhaal. Ze adviseert de moeder om meteen bij aankomst in het hotel goed af te stemmen met de hulpverlening aldaar en al haar zorgen bespreekbaar te maken. Dit gaat ze doen. De kinderombudsman sluit het dossier.

10601

Een moeder met 4-jarig kind woont enige tijd bij mensen in. Vanwege de risico's van het Coronavirus mag ze daar niet langer blijven. Dat leidt er toe dat moeder en kind in hun netwerk moeten verblijven, wat geen veilige plek is. De moeder weet niet hoe ze nu verder moet en een stabiele omgeving kan creëren voor haar kind: ze leeft van een minimuminkomen, staat 9 jaar in Woningnet (wat onvoldoende is om een woning te vinden) en ze zegt eerder te zijn afgewezen voor noodopvang. Er loopt een urgentieaanvraag, maar de medische keuring die in dat kader gepland stond is afgezegd vanwege het Coronavirus. Wanhopig vraagt ze de kinderombudsman om mee te denken. De kinderombudsman vraagt het Maatwerk Ontwikkelteam en het Doorbraakteam van de gemeente om mee te denken. Voor moeder en kind wordt per direct opvang geregeld. Ook wordt er onderzocht of Het Verbond van 100 (voorloper van de Buurtteams in Amsterdam), iets kan betekenen voor dit gezin. Nadat de Coronamaatregelen versoepeld zijn, zal de urgentieaanvraag worden voortgezet. De vrouw en de kinderombudsman zijn blij met deze snelle actie van de professionals.

10693

Een jonge moeder klaagt bij de kinderombudsman. Ze woont met haar kinderen in een Tienermoedertraject van Altra en ze moet hier weg omdat ze zich niet aan de regels heeft gehouden. Er is echter nog geen alternatieve huisvesting gevonden en ze kan niet in haar eigen netwerk terecht. De kinderombudsman spreekt met zowel de GGD als Altra, en iedereen is het erover eens dat het natuurlijk niet zo kan zijn dat het gezin op straat komt te staan. Op het laatste moment wordt er door Altra alternatieve huisvesting aangeboden, ter overbrugging van de tijd die er nodig is om tot een passend vervolgtraject te komen. De kinderombudsman hoort vaker dat (zorg-)trajecten niet op elkaar kunnen aansluiten, bijvoorbeeld door wachtlijsten of moeilijkheden rondom financiering. Zij snapt dat trajecten die niet passend blijken gestopt moeten worden, maar ze benadrukt het belang van continuïteit voor de kinderen en jongvolwassenen die gebruik maken van zorgtrajecten, vaak met huisvesting. Te allen tijde moet het belang van de kinderen bij dit soort besluiten voorop staan.

GGD: Veilig Thuis en JGZ

Tweede halfjaar 2020 (3 zaken)

2020-0010977

Een vrouw klaagt bij de kinderombudsman over Veilig Thuis. Ze voelt zich onjuist bejegend, er worden zaken verdraaid en er is geen deugdelijk onderzoek gedaan na een politie- en een zorgmelding over haar. De politie heeft de initiële melding aangepast, maar Veilig Thuis heeft desondanks overgedragen naar Jeugdbescherming. Het dossier bij Veilig Thuis is volgens haar gebaseerd op leugens. Veilig Thuis stelt dat er terecht onderzoek is gedaan en dat ook de overdracht naar Jeugdbescherming correct was, gezien de zorgen. De vrouw heeft haar klacht ook ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van de GGD. De kinderombudsman bespreekt met de vrouw dat haar klacht daar eerst behandeld zal worden. Indien haar klachten hierna niet naar tevredenheid zijn behandeld kan ze opnieuw contact opnemen met de kinderombudsman. Het dossier wordt voor nu gesloten.

2020-0011572

Een vader klaagt over Veilig Thuis en de school van zijn kind. Het kind vertelde iets op school over wat het op tv had gezien. De leerkracht dacht dat het over de eigen thuissituatie ging. Omdat het verhaal over huiselijk geweld ging heeft de leerkracht advies gevraagd aan Veilig Thuis. Dit is uitgemond in een melding bij- en onderzoek door Veilig Thuis. Het kind heeft verteld dat het niet over de eigen situatie ging, maar dat het iets van televisie was. De vader is van mening dat zijn kind nu als leugenaar wordt weggezet. Ook herkent hij zich helemaal niet in de (kleine)zorgpunten die uit het onderzoek van Veilig Thuis naar voren komen. Veilig Thuis verwijst het gezin vanwege die zorgpunten naar Samen DOEN. Het dossier bij Veilig Thuis wordt gesloten. De vader klaagt over de gang van zaken bij de kinderombudsman. De klachtafhandeling bij Veilig Thuis blijkt nog te lopen, er staat binnenkort een klachtgesprek gepland. De kinderombudsman kan de

klacht dus (nog) niet in behandeling nemen. De vader vertelt verder dat samen DOEN hem heeft voorgesteld om een gesprek te plannen met de school, om de melding en de gevolgen daarvan met elkaar te bespreken. Dat lijkt de kinderombudsman een verstandig voorstel.

2020-0011955

Een meisje van 17 jaar neemt zelf contact op met de Kinderombudsman. Ze is op eigen initiatief naar de politie gestapt, omdat haar ouders haar fysiek en mentaal mishandelen. Ze verblijft nu in een instelling en heeft te maken met Veilig Thuis. Ze heeft het gevoel dat de medewerker van VT die met haar zaak bezig is niet goed naar haar luistert. Hij is niet professioneel en het meisje krijgt het gevoel dat hij de mening van haar ouders op haar wil projecteren. VT beslist dat ze haar tante niet mag zien. Ze wil heel graag naar haar tante omdat ze depressief is en dat nodig heeft. De ombudsman stuurt de klacht door naar Veilig Thuis. De zaak loopt nog ten tijde van deze rapportage.

Eerste halfjaar 2020 (2 zaken)

10706

Ouders beklagen zich bij de kinderombudsman over het feit dat de kinderopvang hun kinderen vanwege hun verkoudheid niet toelaat. Ouders stellen echter dat het gaat om chronische klachten die niet-coronagerelateerd zijn en daarmee geen risico vormen. De GGD bevestigde dit telefonisch aan ouders. De kinderombudsman is niet bevoegd over kinderopvang, maar vindt het verdedigbaar en niet onbehoorlijk als er landelijke richtlijnen gevolgd worden. Het RIVM stelt echter in een nieuwe richtlijn dat kinderen wel naar school of de opvang kunnen als klachten herkenbaar zijn voor ouders en komen door hooikoorts of chronische verkoudheid. Bij twijfel moet het kind thuisblijven en als ouders er met school of opvang niet uitkomen kan de lokale GGD geconsulteerd worden. In dit geval besluit de kinderopvang, zonder tussenkomst van de kinderombudsman, het beleid aan te passen en kinderen met herkenbare, chronische klachten toch toe te laten.

10132

Een man deelt zijn zorgen over een minderjarig kind dat niet goed behandeld zou worden door de ouders. De zorgen zijn gemeld bij Veilig Thuis maar de melder heeft het gevoel alsof het niets heeft geholpen. De kinderombudsman kent deze melder en diens zorgen al langer en heeft al eerder navraag gedaan over de situatie. Hieruit blijkt geen reden tot twijfel over het handelen van Veilig Thuis of anderen.

Zorg

Tweede halfjaar 2020 (3 zaken)

2020-0011507

Een vrouw klaagt over de klachtafhandeling van Samen DOEN. Ze vertelt dat ze een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend over het feit dat er onvoldoende passende hulp is ingezet voor haar kind. Zij ontvangt een schriftelijk antwoord op haar klacht. Zij is niet gehoord over haar klacht, er is ook geen hoorzitting geweest. Ze is het oneens met de inhoud van de brief, waar een opsomming van de ingezette hulp wordt gegeven en waar de oorzaak van het stoppen van bepaalde hulp ook wordt gelegd bij het gebrek aan motivatie van haar kind. Inmiddels is Samen DOEN niet meer betrokken, er is opgeschaald naar Jeugdbescherming. Navraag van de kinderombudsman wijst uit dat er een misverstand is ontstaan over de vraag of de vrouw naar de klachtencommissie wilde, of dat het klachtgesprek en een schriftelijke behandeling van haar vragen voldoende zou zijn. Samen DOEN biedt excuses aan voor dit misverstand en stelt voor dat de klachtencoördinator contact met de vrouw opneemt om ervoor te zorgen dat de klachtencommissie de klachten alsnog zal behandelen. Mits mevrouw daar nog behoefte aan heeft. De kinderombudsman koppelt dit antwoord terug aan de vrouw en haar maatschappelijk werkster

2020-0011283

Een gedragswetenschapper, werkzaam voor een grote zorgverlener, belt de kinderombudsman. Ze begeleidt een jonge vrouw van 18. Zij woont met een verlengde jeugdhulp indicatie bij de zorginstantie. Ze is slim en heeft dit jaar haar gymnasium diploma gehaald. Ze is ingeloot voor een exclusieve studie. Deze studie wordt maar in een paar steden aangeboden, en ze is in Amsterdam ingeloot. Hoewel het meisje bovengemiddeld intelligent is, is ze sociaal/emotioneel minder goed ontwikkeld. Ook worstelt ze met suïcidale gedachten. Hiervoor is het nodig dat zij voorlopig 24 uur nabije zorg heeft. De huidige zorginstelling is voor haar op zoek naar een beschermde woonplek in of nabij Amsterdam. Dat dit erg ingewikkeld is weet de gedragswetenschapper. Al in februari van dit jaar heeft de gedragswetenschapper het meisje aangemeld bij de Centrale Toegang Beschermde Wonen. De aanvraag is toen afgewezen, omdat ze geen binding zou hebben. Inmiddels, in september, wordt de vraag opnieuw bekeken, maar wordt de aanvraagdatum van februari niet gehanteerd. Hierdoor moet zij opnieuw ruim een half jaar wachten op de intake, om vervolgens op de wachtlijst van 3 jaar te komen. De gedragswetenschapper vraagt om advies. De ombudsman vraagt de Centrale Toegang om de vraag te beoordelen en contact op te nemen met de gedragswetenschapper. De centrale toegang pakt het op. De intake vindt plaats en het meisje staat nu wel op de wachtlijst. Deze wachtlijst is wel lang, maar dit probleem geldt voor iedereen. Er wordt wel nagedacht over alternatieven. Juist studenten willen aan het leven beginnen en kunnen daardoor mogelijk ook uit de zorgsituatie komen. Duurzaam uitstromen en op eigen benen gaan staan. Misschien kan er maatwerk geboden worden in een studentenwoning, door middels PGB begeleiding aan huis te bieden met mogelijk 24 uren online voorziening? Deze mogelijkheden worden allemaal meegenomen in verdere overleggen. Nu alles loopt sluit de kinderombudsman het dossier.

2020-0011275

Een man dient een klacht in bij de kinderombudsman over Samen Doen. Hij heeft de klachtenprocedure bij Samen Doen doorlopen, maar is het niet eens met de uitkomst. Hij vindt dat er onvoldoende op zijn klachtpunten is ingegaan, en daarnaast vindt hij dat Samen Doen er verantwoordelijk voor is om meer te ondernemen richting zijn ex zodat hij een betere omgang met zijn zoon kan hebben. Door het handelen van Samen Doen is de situatie volgens de man verergerd. Dit neemt hij ze erg kwalijk en hij wil ook graag zijn uren vergoed zien die hij hier in heeft moeten steken. De klachtencommissie heeft in haar uitspraak de klachten van de man samengevat tot de volgende twee concrete punten. Ten eerste zou Samen Doen in haar werkwijze en aanpak gebrekkig zijn geweest. Deze klacht is gegrond. Samen Doen heeft niet gewerkt met een gedegen probleemanalyse en er is nagelaten om duidelijke doelstellingen te formuleren. Daardoor is aan verzoeker geen houvast geboden middels een plan van aanpak. Er is daarom veel onduidelijk geweest over wat de man mocht verwachten. Hierdoor leek er eerder sprake te zijn van goede bedoelingen dan concrete doelstellingen. Het tweede punt, dat de betrokkenen ook daadwerkelijk verwijtbaar nalatig zijn geweest, acht de klachtencommissie niet aan de orde en dus ongegrond. De man vindt dat hij met het indienen van de klacht slechter af is, want hij heeft geen oplossing en zijn dossier zou zijn gesloten. De kinderombudsman ziet geen aanleiding om tot een ander oordeel te komen dan de klachtencommissie heeft gedaan. De uitspraak is helder en goed gemotiveerd. Het feit dat de man er met moeder nog steeds niet uitkomt is vervelend, maar het opvoeden van kinderen blijft in eerste instantie de primaire verantwoordelijkheid van ouders. Dat de hulpverlening in dit geval niet is geslaagd, maakt niet dat de kinderombudsman meent dat er verdergaande actie moet worden ondernomen dan reeds door de klachtencommissie is aanbevolen. De kinderombudsman neemt wel de signalen mee. Over een schadevergoeding gaat de kinderombudsman zich ook niet uitlaten. Wel vindt de kinderombudsman het zorgelijk dat de man zegt dat er sinds zijn klacht niets meer is gebeurd. Ze informeert bij Samen Doen. Samen Doen laat weten dat het dossier niet gesloten is, maar dat de vraag die nu nog voorligt zich meer leent voor betrokkenheid van het OKT. De overdracht naar het OKT heeft echter lang op zich laten wachten en hiervoor zal excuses worden gemaakt. De kinderombudsman begrijpt dat de man vindt dat hij nu van kastje naar de muur wordt gestuurd. Het kan goed dat dit een gevolg is van het feit dat er kennelijk nooit gestart is met een degelijke probleemanalyse en duidelijk plan met de te behalen doelen. Een schone lei is dan mogelijk ook wel goed. De kinderombudsman neemt het signaal mee in haar rapportages en

gesprekken met de gemeente. Ze adviseert de man om bij de warme overdracht naar het OKT (waar de generalist van Samen Doen bij aanwezig zal zijn) meteen heldere afspraken te maken over een plan van aanpak, met duidelijke doelen en wanneer die behaald (moeten) zijn. Dit gaat de man doen. De kinderombudsman sluit het dossier.

Eerste halfjaar 2020 (2 zaken)

10170

Een bezorgde moeder meldt zich bij de kinderombudsman. Haar 8-jarige zoon met een ASS-stoornis wacht al sinds juni 2019 op meer budget voor meer gepaste begeleiding. Omdat er nog steeds geen besluit ligt terwijl de aanvraag al in augustus 2019 is ingediend, is de moeder bang dat zijn ontwikkeling in het geding komt. Ze vraagt de Kinderombudsman om hulp. Er wordt contact opgenomen met de vrouw, en dan blijkt dat de gemeente inmiddels contact met de vrouw heeft opgenomen. Er wordt afgesproken dat de vrouw eerst probeert om er samen met de gemeente uit te komen. Het dossier wordt voor nu gesloten.

10863

Een vrouw schrijft een brief aan de kinderombudsman. Ze maakt zich ernstige zorgen over het beleid van de gemeente en het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) over het verplichten van een mondkapje in het AOV per 1 juni 2020. Haar kind van 10 is fysiek en verstandelijk beperkt, en als zij als moeder er al in slaagt om een mondkapje bij het kind op te doen, zal die het er meteen weer zelf af trekken. De vrouw is bang dat het gevolg hiervan is dat het AOV straks zal weigeren haar kind mee te nemen naar (medisch noodzakelijke) afspraken. Bij de gemeente heeft ze eerder een ontheffing aangevraagd, maar omdat er (nog) geen mondkapjesplicht was, was het op dit moment niet mogelijk om een ontheffing af te geven. De vrouw dient een klacht in bij de gemeente en de kinderombudsman. Formeel is de gemeente nog aan zet, maar de kinderombudsman begrijpt de urgentie van de zaak, omdat het inmiddels 1 juni is geweest en het kind diezelfde week een medische afspraak heeft staan. Het valt de kinderombudsman ook op dat uit de reactie van eind mei niet blijkt dat er erg vooruit gekeken is door de gemeente. De kinderombudsman verzoekt het klachtenteam daarom om naar de zaak te kijken, contact op te nemen met de contractmanager van de betreffende AOV en haar op de hoogte te houden. Het klachtenteam pakt de klacht diezelfde dag nog op. Uit het contact met betrokkenen blijkt dat er inderdaad een mondkapjesplicht geldt, echter voor mensen vanaf 13 jaar. De mondkapjesplicht zal derhalve voor dit kind niet aan de orde zijn. Voor de zekerheid, en om de vrouw gerust te stellen, wordt dit nog wel schriftelijk aan de vrouw en aan de chauffeur bevestigd. De kinderombudsman is blij dat het concrete probleem hiermee is opgelost. Wel komt de vraag op hoe dit zit met mensen die wel ouder zijn dan 13 en niet in staat zijn om een mondkapje te dragen. Bestaat in dit geval dan wel een mogelijkheid tot ontheffing? De kinderombudsman onderhoudt hierover nog contact, maar sluit het individuele dossier.

Basisinformatie

Eerste halfjaar 2020 (2 zaken)

9978

Het Nederlandse paspoort van een kind wordt ingetrokken omdat nu blijkt dat het eerder onterecht verstrekt is. De onterechte verstrekking heeft te maken met het feit dat de niet-Nederlandse moeder ten tijde van de geboorte van het kind nog met een niet-Nederlandse man was getrouwd. Ondanks dat hij niet de biologische vader is, moet de ex-man eerst het vaderschap ontkennen en dan kan na een DNA test van de Nederlandse vader diens vaderschap geformaliseerd worden, waarna het kind een Nederlands paspoort zal krijgen. De ouders van het kind vragen de kinderombudsman om hulp, omdat zij zich zorgen maken over verblijfsvergunning en kindtoeslagen. Na onderzoek van de kinderombudsman blijkt er nu geen rol voor haar: het lijkt erop dat het dagelijks leven van het kind (bijvoorbeeld wat betreft school en gezondheidszorg) niet beïnvloed zal worden door de situatie. Verder betreft het een juridische kwestie. Ze sluit het dossier. Indien nodig kunnen het kind of de ouders haar op een later moment opnieuw benaderen.

10369

Een minderjarige jongen met de nodige problemen, verblijft van maandag tot vrijdag in een internaat buiten Nederland. In het weekend verblijft hij bij zijn ouders in Amsterdam. Ook tijdens de vakanties verblijft hij bij zijn ouders. Hij staat hier ook al die jaren nog gewoon ingeschreven. Half januari ontvangen ouders een brief waarin staat dat het kind zal worden uitgeschreven omdat ze niet op een informatieverzoek zouden hebben gereageerd dat maanden daarvoor zou zijn verstuurd. Ouders weten echter van niks. Ze reageren niet binnen twee weken, waardoor de jongen begin februari met terugwerkende kracht wordt uitgeschreven. Volgens de zorgverzekering is hij nu ook niet meer verzekerd. Ouders tekenen direct bezwaar aan. Ze vertellen onder meer dat de grensgemeente waar de jongen naar school gaat hem niet als inwoner behandelt en hem alleen een zogenoemd attest kan verstrekken waarmee hij in Nederland kan bewijzen dat hij daar doordeweeks verblijft maar geen inwoner is. Omdat de behandeling van het bezwaar uitgesteld wordt en hij uit het contact met de behandelend ambtenaar niet het idee krijgt, dat zijn bezwaar gegrond verklaard wordt, wendt de vader zich tot de ombudsman. Vanwege de huidige situatie besluit de kinderombudsman de zaak - ondanks het lopende bezwaar- voor te leggen aan de dienst. Ze betoogt dat de jongen zeker vier maanden per jaar in Nederland verblijft en daarmee op z'n mint recht heeft op een briefadres. De dienst kan zich hierin vinden en besluit de uitschrijving dezelfde dag nog te corrigeren.

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