



### ***Samenvatting***

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in de periode van januari tot en met juni 2018. In deze periode zijn er 65 klachten binnengekomen bij ons team. Net als in voorgaande periodes zijn problemen rondom huisvesting en klachten over jeugdhulp de meest voorkomende klachten. Naast de afhandeling van klachten heeft het team zich in dit eerste half jaar bezig gehouden met stadsbrede thema's. Het ging dan bijvoorbeeld over jongeren in armoede, uitgaansgelegenheden voor tieners die nog geen 18 zijn, over jongerenparticipatie en discriminatie in het onderwijs.



## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>1</b>
<b>Ingekomen verzoeken eerste halfjaar 2018</b> .....	<b>3</b>
<b>Activiteiten en actualiteiten</b> .....	<b>5</b>
<b>Samenvattingen</b> .....	<b>8</b>
1.1 Onderwijs 11x .....	8
1.2 Jeugd 20x .....	10
1.3 Zorg .....	15
1.4 Huisvesting 22x .....	16
1.5 GGD/VT 2x.....	21
1.6 Stadsdelen 3x .....	22
1.7 Overig 2x .....	23

## Ingekomen verzoeken eerste halfjaar 2018

In het eerste halfjaar behandelde het team van de kinderombudsman 65 Amsterdamse klachten en hulpvragen. Het halfjaar daarvoor waren dat er 73. In figuur 1.1 staan de binnengekomen verzoeken ingedeeld naar thema/ gemeentelijke afdeling.

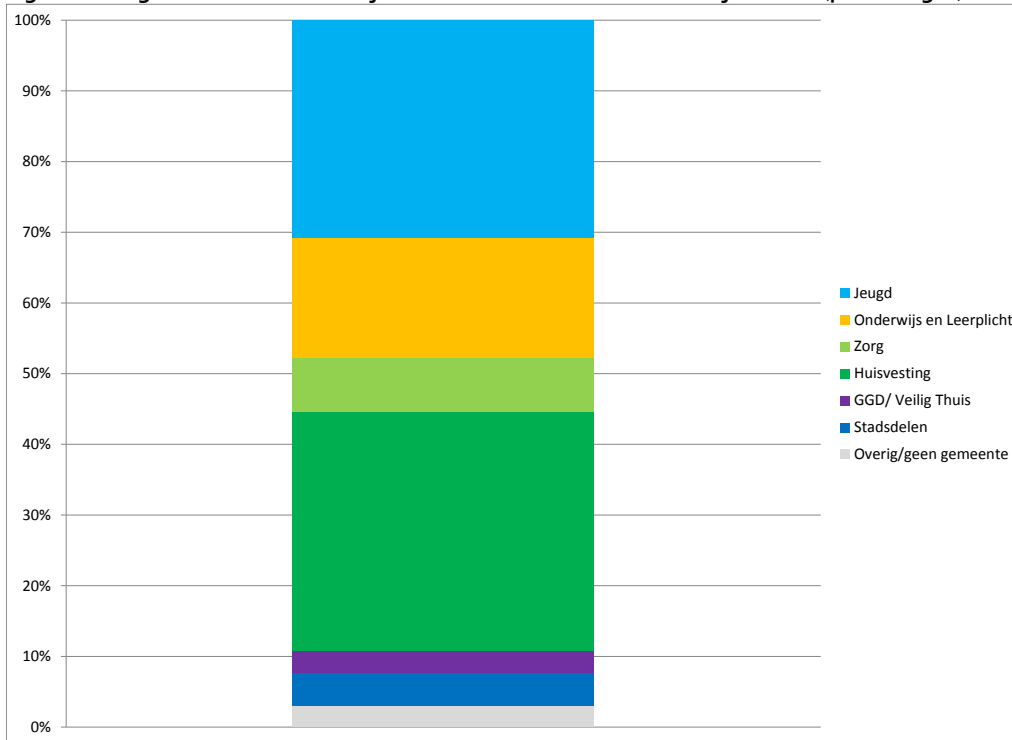
Tabel 1.1 Ingekomen verzoeken bij de kinderombudsman, eerste halfjaar 2018 (aantallen)

		aantal januari - juni
Jeugd		20
Onderwijs en Leerplicht		11
Zorg		5
Huisvesting		22
GGD/ Veilig Thuis		2
Stadsdelen		3
Overig/geen gemeente		2
<b>totaal</b>		<b>65</b>

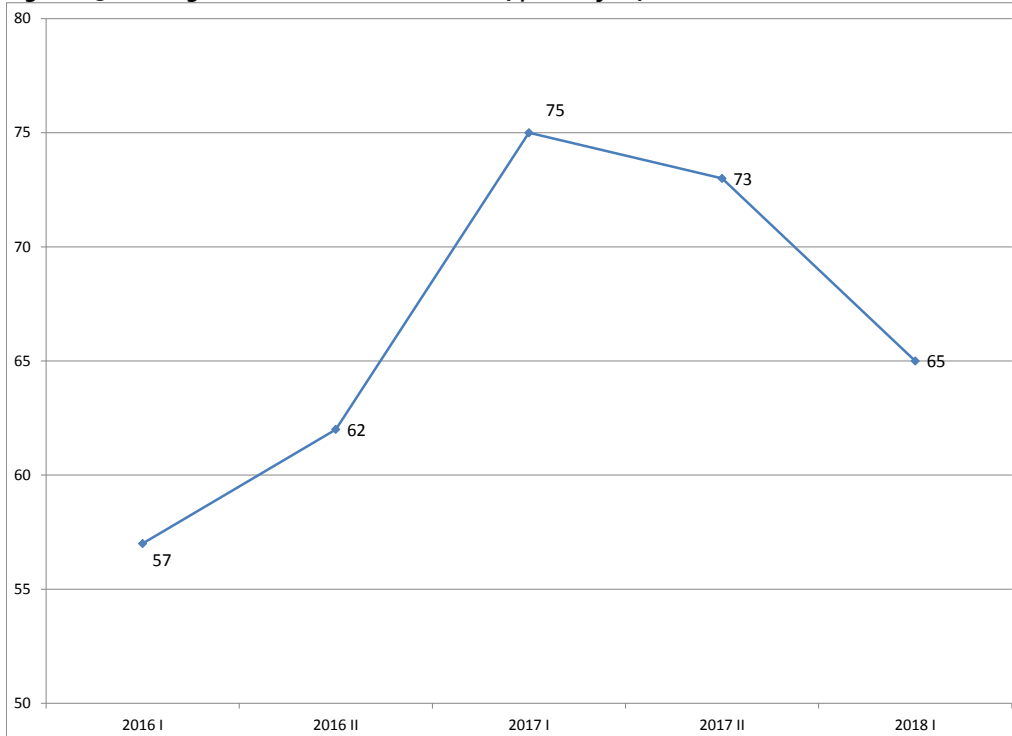
Net als de voorgaande periodes hebben de klachten vooral betrekking op onderwerpen die onder gemeentelijke afdeling Jeugd (onderdeel van OJZ) vallen. Een belangrijke rode draad in dit eerste halfjaar betreft klachten en hulpvragen over huisvesting van gezinnen. Net als voorgaande periodes zijn dit mensen die niet passend wonen, bijvoorbeeld te krap, die inwonen bij familie, of die geen rolstoelgeschikte woning hebben terwijl die wel nodig (en vaak wel geïndiceerd) is. Mensen klagen over afgewezen urgentieaanvragen, over uithuiszettingen en over opvang in de nood- of maatschappelijke opvang. Andere verzoeken en klachten gaan over door de gemeente ingehuurde instellingen en organisaties, zoals het Leger des Heils, de William Schrikker Groep (WSG), Jeugdbescherming en Spirit. Ook klachten over onderwijs (passend onderwijs, de overgang naar de middelbare school en problemen rond leerlingenvervoer) komen regelmatig voor. Vaak raakt een zaak meerdere thema's, zoals huisvesting én inkomen, onderwijs én jeugdhulp.

In onderstaand figuur is het aantal binnengekomen verzoeken naar afdeling weergegeven.

**Figuur 1.2 Ingekomen verzoeken bij de kindombudsman eerste halfjaar 2018 (percentages)**



**Figuur 1.3 Binnengekomen verzoeken 2016-2018, per halfjaar, aantallen**



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

## **Activiteiten en actualiteiten**

Een (kinder)ombudsman toetst of de overheid zich behoorlijk gedraagt ten aanzien van de burger. Dit doet hij door individuele klachten te onderzoeken en de gemeente daarop te adviseren. Dat doen we door wat we in Amsterdam LOL noemen: Luisteren, Onderzoeken/Oplossen en Leren. Om dat leren te waarborgen is er meer nodig dan het onderzoeken (en oplossen) van individuele klachten. Daarvoor wordt over de individuele klachten heen gezocht naar rode draden. Wat ziet de ombudsman vaak fout gaan, hoe zou dat beter kunnen? Soms leiden dit soort signalen tot een eigen onderzoek, soms gaan we hier samen met anderen binnen de gemeente mee verder. Sommige rode draden en thema's waar het team zich in 2017 mee bezig hield lopen door in 2018. Dat geldt bijvoorbeeld voor de procedure van matching en loting voor het voortgezet onderwijs, de problemen die illegale ouders met legale kinderen hebben, het stimuleren van wonen buiten de regio (met behulp van de zogenaamde uitstroommakelaar) en de knelpunten rondom passend onderwijs. Hieronder volgt een overzicht van andere activiteiten en actualiteiten van het eerste halfjaar.

### **Kinderombudsman in andere gemeenten**

Na het invoeren van de Jeugdwet waarmee de verantwoordelijkheid voor jeugdhulp bij de gemeenten kwam te liggen stelde Amsterdam een kinderombudsman aan. Eind 2017 wordt de Amsterdamse kinderombudsman aangesteld als ombudsman voor de groep in Almere die speciale zorg behoeft vanwege (licht) verstandelijk beperking: 'de ZSM-ombudsman'. Per 2018 kiest ook Zaanstad voor het (meer) betrekken van kinderen bij maatschappelijke vraagstukken en beleid en is Anne Martien van der Does ook 'de Zaanse kinderombudsman'.

### **Onderzoek Jeugdbescherming**

Met enige regelmaat komen er bij de Kinderombudsman klachten binnen over Jeugdbescherming. Deze gecertificeerde instelling voert in opdracht van, onder andere, de gemeente Amsterdam jeugdbeschermingsmaatregelen uit, zowel in het vrijwillige als het gedwongen kader. Begin 2018 besloot de kinderombudsman een onderzoek uit te voeren naar de klachten over Jeugdbescherming die het afgelopen anderhalf jaar bij haar binnen zijn gekomen. De analyse van de klachten heeft als doel inzicht te geven in de rode draden binnen deze klachten. Op basis van die rode draden zal worden gekomen tot een aantal aanbevelingen waarmee soortgelijke klachten in de toekomst mogelijk kunnen worden voorkomen. De bevindingen worden gebaseerd op een heel beperkte selectie van alle gevallen die Jeugdbescherming behandelt en per definitie slechts die gevallen waarin mensen ontevreden zijn. Dit levert geen representatief beeld op van het algemene functioneren van Jeugdbescherming. Dat is dan ook niet het doel van het onderzoek. De onderzoeksresultaten en aanbevelingen worden in de tweede helft van 2018 afgerond.

### **Uitgaansgelegenheden jongeren onder de 18**

Naar aanleiding van signalen dat met het verhogen van de leeftijd waarop jongeren alcohol mogen drinken er geen plekken meer zijn waar 18-minners elkaar kunnen ontmoeten is de Kinderombudsman samen met de Nachtburgemeester van Amsterdam onderzoek gaan doen naar de behoefte aan uitgaansgelegenheden voor jongeren onder de 18 jaar. Door het strenge alcoholbeleid in Amsterdam worden jongeren geweerd uit het uitgaansleven. Jongeren spreken af in een park waar weinig toezicht op is en wat vervolgens overlast veroorzaakt. Er is behoefte aan een ontmoetingsplek, een plek met muziek om te dansen, en een eigen industrie voor 15-17 jarigen. De Kinderombudsman steunt dit initiatief en vindt het belangrijk dat er plezierige en veilige uitgaansmogelijkheden zijn voor jongeren onder de 18. Zij organiseert een eerste brainstorm met een aantal jongeren en organisaties om eerste ideeën uit te wisselen. De Nachtburgemeester pakt de uitwerking en uitvoering verder op. Het plan is om in oktober een debat met feest voor 15-17 jarigen te organiseren om dit onderwerp verder op de agenda te zetten.

### **Discriminatie in het onderwijs**

Op verzoek van de Gemeenteraad is de Kinderombudsman met het Meldpunt voor Discriminatie Amsterdam in gesprek gegaan over de meldingen van discriminatie in het onderwijs. In een tweede gesprek

sluiten de gemeente en de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO) aan. Aanvullend heeft de Kinderombudsman diverse professionals gesproken op het terrein van anti-discriminatie projecten en onderwijs. Het belangrijkste knelpunt dat in de gesprekken naar voren komt is het bespreekbaar maken van discriminatie binnen het onderwijs. Het is een taboe om als school mogelijk als discriminerend te worden gezien en scholen reageren vaak krampachtig op meldingen. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat discriminatie en uitsluiting ook als probleem binnen het team van leerkrachten voorkomt. De gemeente geeft aan na de zomervakantie van 2018 verder te gaan met het onderwerp discriminatie in het onderwijs. Dit omdat dan meer bekend is over de uitwerking van het coalitieakkoord.

### **Jongerenparticipatie**

De kinderombudsman is bij meerdere projecten betrokken die zich richten op participatie van jongeren. Bijvoorbeeld de ontwikkeling van 'Young Professionals', een initiatief van Kennisland en De Jongerenrechtbanken. Dit initiatief vloeit voort uit de succesvolle Jongerenrechtbanken, die sinds enkele jaren op verschillende middelbare scholen in Amsterdam actief zijn. Het idee is dat het jongeren helpt als er meer beroepen, die nu door volwassenen worden uitgevoerd, worden ingevuld door jongeren. Denk hierbij aan jongeren die mediator zijn bij vechtscheidingen, jongeren met toezichhoudende taken in de openbare ruimte en jongeren die als 'peers' of buddy's werken in de jeugdhulp. De kinderombudsman is ook betrokken bij het opzetten van een (jaarlijks te organiseren) Superjongerenradendag in januari 2019. Veel organisaties kennen jongerenraden, medezeggenschap door jongeren enz. Het is vaak moeilijk om belangstellende jongeren te werven voor deze jongerenraden, terwijl anderzijds jongeren die maatschappelijk betrokken willen zijn vaak niet weten wat de mogelijkheden zijn. Het idee is om een jaarlijkse dag te organiseren waarbij enerzijds betrokken jongeren kennis kunnen ophalen en anderzijds organisaties die graag jongeren willen inschakelen zich aan die jongeren kunnen voorstellen. Naast de dag zou ook een 'vacaturebank' voor organisaties en jongeren van de grond moeten komen. De kinderombudsman streeft ernaar om betrokken te blijven bij initiatieven gericht op vergroten van jongerenparticipatie.

### **Jongeren in armoede**

Armoede onder jongeren en de overerfelijkheid van armoede is ook in het eerste halfjaar van 2018 een belangrijk thema. De kinderombudsman spreekt hier over op het symposium 'Hoe doorbreken we de erfelijkheid van armoede?' Ook bezoekt ze met twee jonge verzoekers première en het nagesprek van de theatervoorstelling 'Eigen schuld', georganiseerd door Stichting Studio 52nd en Ouder- en Kindteams Amsterdam (<http://studio52nd.nl/voorstelling/eigenschuld/>). Ook wordt het team geïnterviewd in een podcast over maatschappelijke vernieuwing waarbij iedere keer een ander thema centraal staat. Van jonge mantelzorgers, tot duurzaamheid in gemeenten en in dit geval 'kinderen en armoede' (de podcast is hier te beluisteren: <http://overnieuw.nl/podcast-gelijke-kansen-iedereen/>)

### **Voorlichting kinderrechten en het werk van de kinderombudsman**

Buiten alle projecten wordt het team zeer regelmatig gevraagd voor het geven van voorlichting. Te denken valt aan verzoeken van middelbare scholen en HBO's, congressen en symposia, burgerinitiatieven en media. Waar mogelijk worden deze verzoeken gehonoreerd. Bekendheid van het werk van de kinderombudsman en kennis van de rechten van kinderen is een belangrijk aspect van het werk. Een bijzondere kennismaking in de eerste helft van 2018 was met mantelzorgouders in Amsterdam. In Nieuw-West komt een groepje moeders van kinderen met een beperking wekelijks bij elkaar. Deze mantelzorgouders organiseren ook regelmatig informatieochtenden. Op een van die ochtenden zijn medewerkers van de kinderombudsman uitgenodigd om naar hun ervaringen te luisteren en te vertellen over het werk van de kinderombudsman. De moeders vertelden vooral over hun ervaringen met de bureaucratische rompslomp en de ingewikkeldheden van de verschillende wetten waar ze mee te maken krijgen. Er is afgesproken om een vervolg te geven aan deze kennismaking.

### **Verkeersveiligheid in schoolomgevingen**

Bij de ombudsman zijn er klachten binnen gekomen over de onveilige verkeerssituaties rondom basisscholen in Nieuw-West. De verkeersproblemen zijn vergelijkbaar en spelen zich vooral af tijdens haal- en brengtijden. De gemeente heeft maatregelen genomen, maar die lijken niet altijd te passen bij de praktijksituatie. Het gedrag van sommige ouders speelt ook een grote rol. Zij negeren de verkeersregels en vertonen agressief gedrag wanneer ze daarop worden aangesproken. Schooldirecties weten ook niet altijd de weg als deze problemen zich voordoen op hun school. De oplossing ligt volgens de (kinder)ombudsman niet enkel in de maatregelen maar ook in handhaving van de verkeersregels en in communicatie met schooldirecties. De kinderombudsman heeft over deze problematiek gesproken met de afdeling Verkeer & Openbare Ruimte (V&OR) van de gemeente Amsterdam. In dit gesprek is de onderzoeksopzet rond Veilige schoolomgevingen toegelicht: er wordt een individueel plan opgesteld voor alle scholen. Dit plan is gebaseerd op een schouw ter plaatse en een enquête die op de scholen wordt gehouden. De centrale verkeerscommissie die toeziet op de verkeersveiligheid rondom scholen stelt adviezen op naar aanleiding van dit onderzoek. Het plan, inclusief aanbevelingen, wordt voorgelegd aan het stadsdeel, en het wordt besproken met de gebiedsteams. Een stadsdeel mag afwijken van het advies van de commissie, maar dit gebeurt zelden.

Bij (ver)bouw van een school verloopt het proces iets anders. In afwachting van maatregelen worden dan vaak verkeersbegeleiders ingezet (verkeerspolitie staat niet bij scholen). Samenwerking met scholen (en ouders) loopt nog niet altijd vloeiend. Ook de gemeente ziet dat gedrag van ouders soms een belemmering vormt. Daarnaast zijn er andere praktische uitdagingen: er is bijvoorbeeld niet altijd ruimte voor een 'Kiss and Ride'-strook, er moet met andere (weg)werkzaamheden worden afgestemd en voor grotere projecten moet geld worden aangevraagd. Dan spelen er allerlei afwegingen en is vaak prioritering aan de orde. Besluiten kosten tijd en als het om verkeerssituaties gaat ook vaak (veel) geld. En dat geld is vaak pas een jaar later beschikbaar. Het kost veel tijd omdat er meerdere, verschillende afdelingen van de gemeente bij betrokken moeten worden. Tot slot hebben ook andere omstandigheden (zoals het seizoen/weersomstandigheden) invloed op de periode waarin maatregelen uitgevoerd kunnen worden. Qua communicatie zouden de lijnen in principe helder moeten zijn: voor school is de wijkagent of gebiedsmakelaar het eerste aanspreekpunt. Die zetten de signalen door naar de stadsdelen en het stadsdeel zoekt, indien nodig, contact met V&OR.

De procedures rondom verkeersmaatregelen zijn door de ontvangen meldingen nu voor de kinderombudsman duidelijker geworden. De boodschap aan scholen en mensen die overlast ervaren is: de gebiedsmakelaar weet de weg, blijf signalen aan hem/haar doorgeven.

## Samenvattingen

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten, gegroepeerd naar de onderwerpen: Onderwijs en leerplicht, Jeugd, Zorg, Huisvesting, De GGD/Veilig Thuis, stadsdelen en overige klachten.

### 1.1 Onderwijs 11x

*Een deel van de klachten over onderwijs gaat over de procedure van loting en matching voor het voortgezet onderwijs. Ook het vinden van passend onderwijs, of begeleiding op maat leidt soms tot klachten. In drie gevallen klagen mensen en over (het afwijzen van) leerlingenvervoer. Ook wendden zich een aantal mensen tot de kinderombudsman met klachten waarover zij niet bevoegd is.*

#### I Loting en matching

*2018-0005284 Klachten over procedure van loting en matching - meerdere ouders*

Een tiental ouders benadert de kinderombudsman met klachten over de procedure van loting en matching, de Kernprocedure 2018. In twee klachten heeft de kinderombudsman nadere informatie opgevraagd. Alle ouders zijn geweest op de mogelijkheid tot bezwaar. [OCO](#) heeft deze bezwaren voor zover de ouders dat wensten gecoördineerd.

Het Parool publiceerde in december 2017 over onregelmatigheden bij de afronding van de Kernprocedure 2017. Naar aanleiding daarvan is de kinderombudsman met alle betrokken partijen gaan praten over mogelijke verbeteringen bij de uitvoering van de Kernprocedure 2018 en daarna. Dit heeft inmiddels geleid tot verbetervoorstellen die OSVO aan de schoolbesturen heeft gedaan. De kinderombudsman blijft betrokken.

*2018-0006470 Slechte informatievoorziening plaatsing bij bijgesteld advies*

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

#### II Passend onderwijs

*2018-0005400 Ondersteuning bij bezwaarprocedure passend onderwijs*

Ouders zoeken ondersteuning bij een bezwaarprocedure bij de geschillencommissie passend onderwijs. De kinderombudsman is niet bevoegd over passend onderwijs. Daarbij treedt de (kinder)ombudsman niet op als cliëntondersteuner, maar is zij een tweedelijns klachtinstantie. Zij verwijst ouders daarom door naar het [OCO](#) voor informatie, advies en ondersteuning. De kinderombudsman gaat in 2018 in gesprek met de samenwerkingsverbanden, gemeente en het OCO, over de signalen die bij haar binnenkomen omtrent passend onderwijs.

*2018-0005570 Signaal over falen passend onderwijs*

Een ouder heeft tegenwerking ervaren bij het zoeken naar een basisschool voor zijn kind met het Syndroom van Down. Hij vindt dat basisscholen en schoolbesturen niet voldoen aan de wet passend onderwijs. Ze voldoen niet aan hun onderzoeksplicht bij aanmelding van een kind. De ouder ervaart dit als discriminatie. Ook ervaart de ouder geen onafhankelijke rol van het samenwerkingsverband primair onderwijs. De ouder



gaat nu buiten Amsterdam op zoek naar een school en wil (anoniem) een signaal afgeven aan de kinderombudsman.

*2018-0005852 Onvoldoende begeleiding door school bij ziekte*

Een tiener kan vanwege ziekte tijdelijk niet naar school. Bij terugkomst op school wordt er volgens de tiener en diens ouders onvoldoende steun geboden door school. Ondanks betrokkenheid van schoolarts, leerplicht, de zorgcoördinator en een onderwijsconsulent lukt het niet om op school te blijven. Ook thuisonderwijs lukt, na een goed begin, niet. De tiener raakt gedemotiveerd en depressief. Ouders benaderen de kinderombudsman voor advies. Navraag bij de betrokken professionals leert dat zij nog steeds betrokken zijn en dat er gewerkt wordt aan een plan voor volgend schooljaar. Er is vrijstelling voor de rest van dit schooljaar, wat de tiener rust en verwerkingstijd geeft. De kinderombudsman heeft er vertrouwen in dat ouders, de tiener en de professionals samen tot een oplossing komen. De zaak wordt gesloten, maar ouders en professionals kunnen terugkomen indien het proces onverhoopt toch stagneert.

### **III Leerlingenvervoer**

*2018-0006051 Geen indicatie leerlingenvervoer: dochter gaat niet naar dichtstbijzijnde school*

Een moeder dient een klacht in bij de Kinderombudsman. Haar dochter moet doubleren en kan nog niet naar het Voortgezet speciaal onderwijs. Moeder vraagt leerlingenvervoer (LV) aan. Dit wordt afgewezen, want de huidige school is niet de meest dichtbij zijnde passende school. Maar de dichtstbijzijnde passende school neemt de dochter niet aan. Moeder geeft aan het fysiek en financieel niet meer te redden om haar dochter naar school te brengen. Na interventie van de kinderombudsman biedt LV een maatwerk oplossing aan. Moeder krijgt een financiële (Eigenvervoers) vergoeding aangeboden tot aan de dichtstbijzijnde passende school. Dit is een vergoeding met dezelfde 'sterwaarde' als die nodig is om naar de huidige school te reizen. Deze vergoeding hoeft niet opgegeven te worden als inkomsten. De kinderombudsman vindt dit een goede oplossing en sluit de zaak.

*2018-0006052 Probleem met leerlingenvervoer naar Heliomare*

Een tiener woont in Amsterdam en gaat vijf dagen per week naar school bij Heliomare in Wijk aan zee. De tiener is ernstig meervoudig gehandicapt. 's Ochtends verzorgt firma Munckhoff de rit naar school, 's middags Connexion. Vanwege een tekort aan chauffeurs wordt de tiener de laatste tijd pas een half uur na school opgehaald. Dit geeft problemen voor school: half 3 gaat de school uit, de zorgverleners worden tot half 3 betaald. Kwart voor 3 starten de vergaderingen van de leerkrachten. De tiener kan niet alleen gelaten worden, er moet dus iemand aanwezig blijven tot de taxi komt. De wijziging in tijd is zonder communicatie met de school gegaan. Ouders hebben al contact gehad met Team Leerlingenvervoer. Daar kon men niets voor hen betekenen, het probleem ligt bij Connexion. Ouders hebben zelf al twee oplossingsmogelijkheden bedacht: via het pgb een zorgverlener een half uur doorbetalen, of ook voor de middag een indicatie individueel vervoer aanvragen. De kinderombudsman vraagt Team Leerlingenvervoer om nogmaals naar de klacht/hulpvraag van het gezin te kijken. Team Leerlingenvervoer legt de vraag opnieuw voor aan de vervoerder, mocht daar niets mogelijk zijn zullen ze de mogelijkheden die ouders voorstellen onderzoeken. De kinderombudsman vertrouwt erop dat er een (maatwerk)oplossing zal worden gevonden en sluit de zaak.

*2018-0006107 Bezwaar tegen afwijzing leerlingenvervoer*

Een IB'er vraagt de kinderombudsman om advies. Een leerling van haar school gaat binnenkort naar een sbo (speciaal basisonderwijs). De ouders kunnen het kind niet brengen, omdat een ander kind uit het gezin naar een andere school gebracht moet worden. Ook is fietsen of autorijden geen mogelijkheid. De aanvraag wordt afgewezen: de nieuwe school is niet de dichtstbijzijnde sbo, en de school ligt niet verder dan vier kilometer van hun huis. Beide zijn voorwaarden voor het toekennen van leerlingenvervoer. Dit is beleid en valt buiten de bevoegdheid van de (kinder)ombudsman. De kinderombudsman raadt de IB'er aan om bezwaar in te dienen tegen het besluit. In het bezwaar zal duidelijk aangegeven moeten worden waarom het gezin aanspraak wil maken op een afwijking van het geldende beleid.

#### IV Diversen

##### *2018-0005624 Klacht over basisscholenvoorranglijst*

Ouders dienen een klacht in bij de kinderombudsman over de basisscholenvoorranglijst van hun kind. De twee locaties van een school komen apart voor in de voorranglijst. Omdat beide locaties tezamen één school vormen, vinden ouders dit niet redelijk. Ze willen een andere school op de voorranglijst kunnen plaatsen. De centrale aanmeldingsprocedure is onder de verantwoordelijkheid van het BBO (Breed Bestuurlijk Overleg: vereniging van schoolbesturen van het primair- en het speciaal onderwijs in Amsterdam) geregeld. De manier waarop schoolbesturen hun scholen opgeven in de schoolwijzer is een beslissing van het schoolbestuur zelf. Criterium is of er op een school/locatie een volwaardige onderbouw is. In dat geval mag het schoolbestuur iedere locatie met een volwaardige onderbouw als aparte school opgeven. Bij deze school is dit het geval. Het gaat hier dus om een besluit van het bestuur van de school. De kinderombudsman heeft geen bevoegdheid om de klacht af te handelen en verwijst ouders door naar de klachtenprocedure van de school. Wel vindt de kinderombudsman het merkwaardig dat een school tot een volwaardige school wordt bestempeld als een leerling na de onderbouw genoodzaakt is om naar een andere locatie te gaan.

##### *2018-0006321 Onvrede over onderwijs op hoogbegaafdheidsonderwijs.*

Een moeder is ontevreden over een basisschool van Amos Uniq (voltijd hoogbegaafdheidsonderwijs). Omdat het een inhoudelijke klacht over een school betreft is de kinderombudsman niet bevoegd om deze te onderzoeken. Ze adviseert de moeder en sluit het dossier.

##### *2018-0005844 Klacht over Leerplicht en over afhandeling klacht*

Een vrouw klaagt over het handelen en bejegening door Leerplicht. In de eerste lijn heeft de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaard. De vrouw is het hier niet mee eens en wendt zich tot de kinderombudsman. Ondanks herhaaldelijk verzoek heeft de kinderombudsman geen nadere informatie gekregen van de vrouw en sluit daarom het dossier.

## 1.2 Jeugd 20x

*Jeugdbescherming regio Amsterdam voert veel van de kinderbeschermingsmaatregelen voor de Metropoolregio uit. Ook begeleiden zij een grote groep gezinnen in een vrijwillig kader. De meeste jeugdklachten die bij de kinderombudsman binnenkomen hebben dan ook te maken met (handelen van) Jeugdbescherming. In dit eerste half jaar klagen een aantal vaders over hun positie in 'jeugdzorgland', ze voelen zich achtergesteld ten opzichte van de moeders. Andere klachten gaan over het wachten op de beschikbaarheid van een gezinsmanager en over dossiervorming. Ook zijn er klachten over de William Schrikker Stichting en de Ouder- en Kindteams.*

### I Jeugdbescherming

#### *2018-0005783 Hulpvraag moeder bij boedelscheiding en uitkoop woning*

Een stel is al jaren gescheiden, maar de boedel is dat nog niet. Hierdoor staan beiden nog op de hypotheek akte van de echtelijke woning. De vrouw komt daardoor niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. De vrouw en haar kind wonen al jaren in bij derden. Recent kon de boedelscheiding geregeld worden, maar er is een geschil ontstaan over de over- of onderwaarde van de hypotheek. De vrouw belt de ombudsman omdat ze vindt dat ze wordt benadeeld. Jeugdbescherming is betrokken in een vrijwillig kader. Zowel de gezinsmanager als de advocaat van de vrouw zijn van mening dat de voorgestelde boedelscheiding de beste oplossing is, als deze wordt geaccepteerd komen moeder en dochter voor een sociale huurwoning in aanmerking. Volgens de ombudsman handelt de vrouw niet in haar eigen belang en dat van haar dochter door het aanbod te weigeren. Mogelijk dat een eventuele weigering voor Jeugdbescherming aanleiding is een ander plan te maken voor de dochter, die zich tegen moeder keert vanwege de onwenselijke woonsituatie.

*2018-0005898 Verblijf kinderen bij vader zonder gezag is niet geformaliseerd door Jeugdbescherming*

Een vader zonder gezag neemt contact op met de Kinderombudsman met een klacht over Jeugdbescherming. De kinderen wonen sinds enkele maanden bij vader en oma met toestemming van Jeugdbescherming, maar dit is niet geformaliseerd. Doordat niets formeel is vastgelegd zijn er veel onduidelijkheden, ook over financiën. Moeder ontvangt de toeslagen voor de kinderen en vader zit in een zorgelijke financiële situatie. Moeder weigert toestemming te geven voor erkenning en inschrijving van kinderen bij vader. Omdat Jeugdbescherming vader niet verder helpt gaat vader procederen tegen moeder, hij vraagt gezamenlijk gezag en hoofdverblijfplaats van de kinderen bij hem. De gezinsmanager valt in deze periode uit en er moet een nieuwe gezinsmanager aan het gezin gekoppeld worden. Dat lukt Jeugdbescherming echter niet. De Kinderombudsman vraagt aan Jeugdbescherming om zo snel mogelijk met vader een plan op te stellen, zodat vader de rechtbank kan informeren. Een gezinsplan wordt niet (tijdig) gemaakt, maar jeugdbescherming is wel aanwezig bij de rechtszitting. De rechtbank doet uiteindelijk uitspraak dat hoofdverblijfplaats voor de kinderen en gedeeld gezag bij vader komt. De Kinderombudsman houdt nog van een afstand zicht op het plan dat Jeugdbescherming met vader moet maken rondom zijn financiële situatie en de zaken rondom de kinderen. Wanneer dit plan gemaakt is en loopt kan de zaak gesloten worden.

*2018-0005552 Klacht over partijdigheid en gezinsplan*

Een vader is ontevreden over Jeugdbescherming. Het gezinsplan bevat volgens hem veel onjuistheden en de gezinsmanager stelt zich partijdig op. Jeugdbescherming biedt de vader een gesprek aan over het gezinsplan maar vader wil niet met deze gezinsmanager in gesprek. Hij wil direct naar de klachtencommissie en vraagt de kinderombudsman om advies. De kinderombudsman is, als tweedelijnsklachtinstantie, nog niet bevoegd en raadt de vader aan om wel in gesprek te gaan met Jeugdbescherming. Het AKJ staat de vader bij en geeft hem hetzelfde advies. De teammanager van Jeugdbescherming biedt aan om een eerste gesprek met vader zonder gezinsmanager te hebben. De kinderombudsman hoopt dat vader dit aanbod aanneemt en sluit het dossier.

*2018-0005913 Klacht dat Jeugdbescherming tegen uitspraak gerechtshof inwerkt*

Moeder en advocaat nemen contact op met de Kinderombudsman met de klacht dat Jeugdbescherming een uitspraak van het gerechtshof tegenwerkt. Jeugdbescherming maakt niet duidelijk waar moeder aan moet werken voor mogelijke thuisplaatsing van haar twee kinderen. Het contract tussen moeder en gezinsmanager verloopt moeizaam. Het Hof heeft in de zaak rondom uithuisplaatsing van de kinderen uitspraak gedaan dat er aan thuisplaatsing gewerkt moet worden. Echter, Jeugdbescherming zet de lijn voort waarbij het perspectief bij de pleegmoeder ligt. Een eerdere klacht van moeder en bemiddelingsgesprek heeft geen verandering gebracht. De Kinderombudsman neemt contact op met Jeugdbescherming en vraagt om verheldering. Er volgt geen bevredigend antwoord. De Kinderombudsman stelt voor om een bemiddelingsgesprek te organiseren.

*2018-0006081 Wisseling van gecertificeerde instelling*

Een moeder vraagt de kinderombudsman om advies. Er is door de rechter een ondertoezichtstelling (OTS) uitgesproken. Eerder zijn haar kinderen uit huis geplaatst. Jeugdbescherming is al lang betrokken en er is veel gebeurd (misstanden in de pleeggezinnen en mevrouw voelt zich niet serieus genomen in haar zorgen als moeder). Dermate veel dat moeder het vertrouwen in Jeugdbescherming verloren heeft. En ze wil er niet meer aan werken het vertrouwen te herstellen. Ze wil daarom een overstap, bij voorkeur naar het Leger des Heils. De kinderombudsman adviseert de moeder over de manieren waarop zij kan verzoeken om een andere gecertificeerde instelling. Mocht de moeder besluiten om daar niet te vragen om te vragen, dan verklaart de kinderombudsman zich bereid om een bemiddelingsgesprek te leiden. Voor nu wordt het dossier gesloten.

*2018-0006158 Stagnatie hulpverlening vanwege tekort gezinsmanagers*

Een advocaat vraagt om hulp van de kinderombudsman. Bij een cliënt van de advocaat kan de overgang van

vrijwillige hulpverlening in drangkader naar dwangkader niet gerealiseerd worden omdat er geen gezinsmanager beschikbaar is bij Jeugdbescherming. De Raad voor de Kinderbescherming heeft geadviseerd de omgang snel te intensiveren en de rechter heeft daarom een voorlopige omgangsregeling opgelegd, waarin de omgang wordt opgebouwd. Maar doordat het ouder- en kindteam (OKT) stopt als er een kindbeschermingsmaatregel is uitgesproken en Jeugdbescherming geen gezinsmanager beschikbaar heeft, is er nu zelfs helemaal geen omgang meer. De advocaat vraagt of de kinderombudsman mogelijkheden ziet om in overleg met het OKT en Jeugdbescherming op korte termijn tussenoplossingen te creëren, zodat de omgang weer kan starten en kan worden opgebouwd overeenkomstig de uitspraak van de rechter. Het OKT blijkt meteen bereid om de omgang voorlopig te blijven begeleiden. Bij navraag door de kinderombudsman blijkt dat Jeugdbescherming, samen met gemeente en ketenpartners, oplossingen zoekt om continuïteit van personeel te waarborgen. Voor dit specifieke gezin blijkt er snel een gezinsmanager beschikbaar. De kinderombudsman zal de ontwikkelingen qua personeel en bezetting blijven volgen.

*2018-0006349 Onvrede over dossier en handelen Jeugdbescherming*

Een moeder neemt telefonisch contact op met de kinderombudsman. Ze maakt zich zorgen om haar tienerzoon waar ze geen contact meer mee heeft. Na een incident is er sprake van een uithuisplaatsing. Vader en moeder van het kind zijn niet meer bij elkaar. Vader heeft geen ouderlijk gezag. Het kind komt terecht bij verschillende pleeggezinnen waar het niet goed gaat. Uiteindelijk gaat hij naar een instelling voor jongeren met gedragsproblemen. Er is geen contact meer tussen moeder en zoon. De rechter vraagt Jeugdbescherming om te onderzoeken of het mogelijk is dat het kind weer naar huis gaat. Jeugdbescherming doet niets met dit verzoek. De moeder dient een klacht in bij Jeugdbescherming, over het niet ingaan op het verzoek en over de vorming van het dossier. Er vindt een wisseling van gecertificeerde instelling plaats. Jeugdbescherming gaat met de moeder in gesprek en na het gesprek gaan ze nog uitgebreid in op haar vragen. Ondertussen wordt moeder uit de ouderlijke macht gezet en zij is nog steeds niet tevreden over het dossier. De kinderombudsman adviseert haar om wederom een klacht in te dienen bij Jeugdbescherming. Moeder dient opnieuw een klacht in bij Jeugdbescherming en gaat nog een keer in gesprek over de vorming van het dossier. Moeder heeft, na de wisseling van gecertificeerde instelling, een kennismakingsgesprek met de nieuwe voogd.

*2018-0006401 Gezinsplan en communicatie*

Een vader met gezag klaagt bij de kinderombudsman over Jeugdbescherming en andere organisaties (waarover de gemeentelijke ombudsman niet bevoegd is). De man is gescheiden, de kinderen zijn nu ruim een jaar uit huis geplaatst. Er volgt binnenkort een nieuwe zitting waar het verzoek tot ontnemen gezag en verlenging OTS/UHP wordt behandeld. De man vindt dat hij als vader onvoldoende gehoord wordt en dat Jeugdbescherming de problemen van moeder die hij aanklaakte te lang onvoldoende serieus heeft genomen. Jeugdbescherming heeft in zijn ogen de situatie eerst laten verergeren en zijn toen met verzoek tot NIFP onderzoek gekomen (voor perspectief bepaling). Hij klaagt ook over het gezinsplan (incorrect en te laat verstuurd, doen niets met zijn commentaar) en de communicatie met jeugdbescherming. De ombudsman verzoekt de vader om extra informatie voordat zij aan Jeugdbescherming hun visie op de klacht vraagt.

*2018-0006402 Positie als vader in jeugdzorgland*

Een vader klaagt over meerdere instanties, waaronder Jeugdbescherming. Hij klaagt over de positie die gescheiden vaders hebben in de jeugdzorg. Hij voelt zich onvoldoende gehoord, er wordt niet genoeg aan waarheidsvinding gedaan. Zijn ex kwam in een Blijfhuys terecht, nadat de man zelf de politie had gebeld na een conflict. Vanaf dat moment is er niet aan waarheidsvinding gedaan, organisaties nemen informatie van eerder betrokken instanties over, er wordt onvoldoende onderzoek gedaan. Na ruim een jaar zijn zijn klachten over het Blijfhuys gegrond verklaard. Ook heeft hij (mondeling) excuses gekregen van andere instanties. Ook Jeugdbescherming (betrokken in vrijwillig kader) staat nu meer open voor zijn verhaal en ouders zijn gestart met het programma kinderen in de Knel. Vader is van mening dat als hij eerder serieus gehoord was, dit allemaal sneller gekund. Dan waren zijn kinderen minder in een loyaliteitsconflict

gekomen. Probleem is nu nog dat zijn communicatie met Jeugdbescherming slecht is. Hij heeft nog geen vaste gezinsmanager en er is geen maatwerk mogelijk: hij wil communicatie graag via telefoon en face to face, maar dit kan niet (altijd). De kinderombudsman vraagt Jeugdbescherming om hun visie. Jeugdbescherming vertelt dat er binnen twee weken een gezinsmanager beschikbaar is. Jeugdbescherming toont zich zeer welwillend voor een bemiddelingsgesprek onder leiding van de kinderombudsman, omdat ook zij merken dat de communicatie soms een beetje stroef verloopt.

*2018-0006411 Positie als vader met gezag*

Een vader met gezag klaagt over de jeugdzorg rondom zijn tienerzoon. Hij heeft zijn zoon al jaren niet gezien, ondanks dat hij gezag heeft en er een bezoekenregeling was. Vader vertelt dat hij veel moeite doet om betrokken te blijven, bij school en door contact met Jeugdbescherming en het Jeugdteam. Hij merkt echter dat hij niet voldoende gehoord en betrokken wordt. Zo meldt school hem niet over de ernstige problemen van zijn zoon, terwijl ze moeder wel informeren. Er is veel hulpverlening betrokken: Jeugdteam Zaanstad, Jeugdbescherming, Veilig Thuis, Altra, Spirit, een psychiater. Na een incident zet zijn moeder hem uit huis. De jongen zit nu elders in het land in een zelfgekozen pleeggezin. Vader beklagt zich over het feit dat hij niet betrokken wordt en dat de mogelijkheid tot contactherstel en eventueel thuisplaatsing bij hem helemaal niet onderzocht wordt. Er komt binnenkort een nieuw Raadsonderzoek, nu loopt er geen OTS. Vader heeft zowel bij het Jeugdteam als bij Jeugdbescherming zijn ongenoegen kenbaar gemaakt. Dit heeft het probleem voor hem niet opgelost. Jeugdbescherming legt aan de kinderombudsman uit dat er zeker wel oog is voor vader, maar dat ouders niet op één lijn zitten. De mening van de jongen telt, gezien zijn leeftijd, ook mee. Het vrijwillige kader maakt ook dat Jeugdbescherming maar beperkte middelen heeft om in te zetten. De kinderombudsman stelt voor om een bemiddelingsgesprek te leiden. Eventueel met zowel Jeugdbescherming als met het Jeugdteam.

*2018-0006725 Klacht over afhandeling klacht door de klachtencommissie*

Een gescheiden vader met gedeeld gezag over zijn kinderen klaagt bij de kinderombudsman. Jeugdbescherming is sinds een jaar betrokken in een vrijwillig kader. De man heeft geklaagd bij Jeugdbescherming, waarop een bemiddelingsgesprek volgde. Dit leidde niet tot tevredenheid en de klacht is door de onafhankelijke klachtencommissie beoordeeld. Die verklaarde een deel van zijn klachten gegrond, zo is het eerste contact te lang uitgesteld vanwege drukte bij Jeugdbescherming. Andere klachtonderdelen zijn ongegrond, zo ook zijn klacht dat Jeugdbescherming onvoldoende voortvarend ingrijpt terwijl moeder de hulpverlening frustreert. De klachtencommissie begrijpt de frustratie van de man, maar verklaart dat Jeugdbescherming in het vrijwillig kader geen machtsmiddelen heeft. Ouders delen gezag en bepalen dus wat er wel en niet gebeurt. Vader klaagt bij de kinderombudsman over de klachtafhandeling. Zijn doel is om te komen tot een werkbare situatie tussen Jeugdbescherming en vader. Hij wil daarvoor wel een nieuwe gezinsmanager, vanwege het gebrek aan vertrouwen. Jeugdbescherming geeft vader aan dat er geen nieuwe gezinsmanager zal komen. De kinderombudsman nodigt de man en Jeugdbescherming uit voor een klachtgesprek onder haar leiding.

*2018-0006189 Geen reactie op klachtbrief?*

Op het spreekuur bij de kinderombudsman klaagt een moeder van uit huis geplaatste kinderen over Jeugdbescherming. Ze vertelt dat zij in de loop van de jaren meerdere klachtgesprekken heeft gevoerd, zonder dat dit haar klachten heeft opgelost. Zij overhandigt een klachtbrief geadresseerd aan de klachtencommissie van Jeugdbescherming. Haar klacht betreft de gezinsmanager. Ze vraagt om een nieuwe gezinsmanager met begrip voor haar achtergrond en cultuur. Mevrouw zegt geen reactie te hebben gekregen op deze klachtbrief. Navraag bij Jeugdbescherming leert dat schriftelijk naar moeders advocaat is gereageerd, zoals verzocht was in de klachtbrief. Mogelijk is de brief aangekomen vlak nadat mevrouw een nieuwe advocaat kreeg. De kinderombudsman stuurt moeder de brief van Jeugdbescherming toe, met vraag om reactie daarop. Die blijft uit, en de kinderombudsman sluit de zaak.

*2018-0005335 Klacht niet doorgezet*

Een alleenstaande moeder heeft een conflict met Jeugdbescherming. In het verleden is Jeugdbescherming betrokken geweest vanwege zorgen over de kinderen van mevrouw. Ze ontvangt nu voor een ander kind hulp van Jeugdbescherming in het vrijwillig kader. Andere betrokkenen zijn het jeugdteam en schoolmaatschappelijk werk. Uiteindelijk besluit de moeder om een advocaat in de arm te nemen en eerst met hem de zaak op te pakken. De klacht bij de kinderombudsman wordt daarom niet doorgezet.

## II WSG

*2018-0005990 Wachtijd voor moeder en kind plek door fout in aanmelding*

Een jong stel dat net een kindje heeft gekregen belt naar de kinderombudsman. Ze vertellen dat de moeder niet tijdig een plek in het moeder en kindhuis 'Zij aan zij' heeft gekregen en nu voor onbepaalde tijd op de wachtlijst staat. Hun coach van de William Schrikker Groep (WSG) heeft een plan om de tijd te overbruggen tot er plek is, maar ze vragen zich of ze geen voorrang kunnen krijgen. Moeder woonde in een opvanghuis voor jongeren, De Elandstraat in Amsterdam. Vader woont sinds november 2017 in een zelfstandige omklapwoning en wordt begeleid door HVO. Voor de geboorte van hun kind werd duidelijk dat moeder niet in de Elandstraat kon blijven. Ze zou worden aangemeld voor Zij aan Zij en zou de tijd daartussen bij familie overbruggen. Er blijkt iets fout te zijn gegaan, waardoor ze nu veel langer bij familie moet blijven. De kinderombudsman informeert bij de WSG en de gemeente. Uiteindelijk verhuizen moeder en kind naar de maatschappelijke opvang. Daar blijkt de moeder zich niet op haar plek te voelen en vertrekt. Het baart de ombudsman zorgen dat er niet tijdig een passende plek is gevonden voor moeder en kind. Moeder kan niet tijdig doorstromen en bij de vader mogen moeder en kind niet wonen van de organisatie die hem begeleidt. De ouders zijn uitgenodigd om hun situatie bij de ombudsman te komen bespreken.

*2018-0006466 Klacht over hulp aan gezin*

Ouders hebben een klacht over het handelen van Lijn-5 en de William Schrikker Groep. De kinderombudsman nodigt hen uit om de klacht verder toe te lichten.

*2018-0006037 Vader heeft klacht over gezinsvoogd WSG*

Vader neemt contact op met de Kinderombudsman met een klacht over de gezinsvoogd van de Willem Schrikker Groep (WSG). Twee van de vier kinderen zijn uithuisgeplaatst. Ouders hebben geen gezag meer. Vader woont in Amsterdam en de kinderen wonen elders in het land. Vader is ontevreden over de gezinsvoogd van de WSG. Volgens vader stonden de rapporten van uithuisplaatsing destijds vol met onjuistheden. Daarnaast verloopt het contact met de gezinsvoogd moeizaam. Vader heeft nog geen officiële klacht bij WSG ingediend. De kinderombudsman verwijst vader naar het AKJ om hem hierbij te ondersteunen. Indien vader niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht kan hij opnieuw contact opnemen met de Kinderombudsman. De kinderombudsman sluit het dossier.

## III OKT

*2018-0005382 Dochter in buitenland heeft op korte termijn therapie nodig*

Een vrouw belt de kinderombudsman. Haar minderjarige dochter verblijft in Spanje, maar staat ingeschreven op het adres van haar ouders in Amsterdam. Het meisje heeft in Spanje op korte termijn GGZ-therapie nodig. Haar ouders zochten voor de kosten hiervan contact met de verzekering, die voor Jeugd-GGZ (terecht) naar de gemeente Amsterdam verwees. Moeder belt met het Ouder en Kindteam (OKT) Amsterdam. De zaak is inmiddels urgent geworden: het gaat niet goed met het meisje en de hulp moet zo snel mogelijk gestart worden. Moeder is bang dat het OKT de urgentie niet inziet, aangezien ze niets terug hoort. De tijd raakt op. De kinderombudsman laat weten dat sommige dingen even tijd vragen, maar begrijpt het urgente karakter van de zaak. Zij brengt de zaak onder de aandacht van het OKT met het verzoek de zaak nu met spoed op te pakken. Dit gebeurt en de hulp is snel geregeld. De kinderombudsman wil het OKT meegeven om te evalueren hoe zaken die urgent en buiten de gebruikelijke kaders zijn worden opgepakt. Het vergoeden van GGZ-hulp in het buitenland is immers niet gebruikelijk. In dergelijke gevallen verdient ook de communicatie met de hulpzoekenden extra aandacht. De kinderombudsman sluit het



dossier.

*2018-0005763 Klacht over ouder- en kindteam*

Een ouder klaagt over een onterechte aanmelding bij Jeugdbescherming door ouder- en kindteam. Ondanks herhaaldelijk verzoek heeft de kinderombudsman geen nadere informatie gekregen van de verzoeker en sluit daarom het dossier.

**V Overig**

*2018-0005585 Kinderen naar huis*

Een moeder klaagt over het feit dat haar kinderen uit huis zijn geplaatst. Zij vertelt een complex verhaal dat niet toetsbaar is voor de ombudsman. Ook gaat een deel van de klachten over organisaties waar de gemeentelijke ombudsman niet over bevoegd is. De ombudsman kan de klacht niet in behandeling nemen. Zij geeft de moeder enkele adviezen en sluit het dossier.

*2018-0006105 Hoe hulp te krijgen voor zoon met ASS*

Een 15-jarige jongen gaat al enige maanden niet naar school. Er zijn verschillende hulpverlenende instanties betrokken. Na meerdere opnames en zware periodes wordt de diagnose autisme gesteld. Eenmaal thuis gaat het steeds slechter. Het FACT-team ondersteunt het gezin, maar volgens ouders onvoldoende. Over Jeugdbescherming zijn ouders wel tevreden. Ouders vragen de kinderombudsman om advies. De jongen wil eigenlijk geen behandeling. Uiteindelijk wordt de jongen in een instelling geplaatst en breekt een rustiger periode aan. De kinderombudsman zal met ouders bezien of verder gesproken moet worden over hun klachten over het FACT-team.

### 1.3 Zorg

*De kinderombudsman behandelt ook zaken die met zorg te maken hebben. De vijf klachten die in dit half jaar binnenkwamen waren zeer divers. Ze gingen over jonge moeders met huisvestingsproblemen, over Samen DOEN en over de diefstal van een onverzekerde Canta.*

*2018-0005408 Geen nieuwe voorziening na diefstal Canta die betaald was met PGB uit Wmo*

Een moeder van twee basisschoolkinderen komt bij de ombudsman. Haar Canta is gestolen en de gemeente heeft besloten dat ze geen nieuwe vervoersvoorziening krijgt. Mevrouw blijkt destijds een persoonsgebonden budget te hebben ontvangen voor een scootmobiel. Dat budget heeft ze gebruikt om zelf een Canta aan te schaffen. Vanwege haar lage inkomen kan ze de kosten voor diefstalverzekering voor de Canta, die aanzienlijk hoger is dan een verzekering voor een scootmobiel, niet betalen. De vrouw vraagt opnieuw een nieuwe vergoeding voor een vervoersvoorziening aan. De gemeente wijst haar aanvraag af omdat de termijn waarvoor het persoonsgebonden budget was, nog loopt. Het was haar eigen keuze en verantwoordelijkheid om een Canta te kopen en deze niet te verzekeren. Omdat het pgb was toegekend tot eind 2020, kan ze pas daarna weer een nieuwe voorziening aanvragen. Dit zou betekenen dat ze bijna drie jaar lang geen vervoersvoorziening heeft. Het AOV waar ze nog wel een pas voor heeft, biedt haar onvoldoende mogelijkheden om actief deel te nemen aan het leven van haar twee kinderen. Met name in het belang van haar kinderen vraagt de ombudsman aan de gemeente om na te denken over een oplossing. Uiteindelijk besluit de gemeente bij hoge uitzondering toch om een voorziening te verstrekken, in de vorm van een scootmobiel. Zo kan mevrouw deelnemen aan dagelijks leven met kinderen. Het gezin is erg blij met deze beslissing. De kinderombudsman sluit de zaak.

*2018-0006045 Einde huurcontract Kamers met kansen vanwege zwangerschap*

Een jonge vrouw huurt een eenkamerwoning via Kamers met Kansen. Ze is aan het eind van het traject en krijgt nog maar lichte begeleiding. De vrouw wordt zwanger, maar Kamers met kansen staat wonen met kinderen niet toe. Het lukt de vrouw niet om zelf tijdig andere woonruimte te organiseren. Ze heeft zelf geen

netwerk en de vader woont bij zijn ouders thuis. Ze wil het liefst met de vader samen wonen. De GGD stelt haar enkel noodopvang te kunnen bieden. Beëindiging contract Kamers met kansen zonder waarborg vervolg plek lijkt de kinderombudsman onbehoorlijk en in strijd met de rechten van moeder en kind. Zij ontvangt wel vaker signalen dat cliënten uit zorgtrajecten uit bijbehorende huisvesting worden gezet vanwege een zwangerschap. Moeder (en ongeboren kind) verkeren hierdoor in onzekerheid en stress. Via de advocaat en met inzet van de kinderombudsman is afgesproken dat mevrouw voorsnog op de huidige plek kan blijven wonen. Na de bevalling wordt verder gesproken over een oplossing.

*2018-0006461 Huisvesting moeder en kind*

Een begeleider van een dakloze moeder met kind wil aandacht voor de situatie van zijn cliënte. Het gaat om een moeder en kind die zwerven door Amsterdam. De begeleider regelt opvang voor moeder en kind. Moeder en kind gaan van opvang naar opvang. De begeleider geeft aan dat moeder en kind momenteel in een niet kindvriendelijk opvang zitten. Het kind heeft geen ruimte om te bewegen. De begeleider heeft de casus besproken met Samen Doen. Volgens de begeleider heeft Samen Doen weinig gedaan hierin. Het kind staat momenteel op een wachtlijst voor een plaatsing op de Voorschool. Wanneer het kind geplaatst wordt kan de huisvesting een belemmering zijn volgens de begeleider. Aangezien de begeleider geen direct contact zoekt met de ombudsman wordt er voorsnog geen onderzoek gedaan vanuit de ombudsman.

*2018-0006164 Onvoldoende steun Samen DOEN en gekleurde verslaglegging aan Jeugdbescherming*

Een vrouw heeft meerdere malen klachten geuit aan Samen Doen. De klachten gingen over verslaglegging en de conclusies die in het rapport werden getrokken. Maar de gesprekken die ze heeft gehad met de teamleider hebben niet tot een oplossing geleid over de verslaglegging. Ook vindt ze geen gehoor voor haar klachten over gebrekkige hulpverlening. De klachtenprocedure bij Samen Doen is net gestart met een bemiddelingsgesprek. Dus er is (nog) geen rol voor ombudsman.

*2018-0005525 Bejegening en veiligheid in vrouwenopvang Zij aan Zij van het Leger des Heils*

Een aantal moeders van de Beschermd Wonen locatie voor jonge moeders Zij aan Zij van het Leger des Heils komt bij de ombudsman. Ze zijn heel ontevreden met de begeleiding die ze krijgen. Het vertrouwen in de leiding is weg, doordat afspraken niet worden nagekomen. Het mogelijk inschakelen van de William Schrikker groep ervaren ze als bedreigend. De enkele klachten die de moeders hierover hebben ingediend zijn niet bekend bij het Leger des Heils, zo verneemt de ombudsman. De ombudsman gaat samen met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (cvp) van het LdH langs bij een bewonersvergadering van het Leger des Heils. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst bij het LdH. Bij de bijeenkomst hoort de ombudsman dat er met name door wisselingen in de leiding en het management misverstanden zijn over de huisregels en er veel rond de communicatie misgaat. Er moet gewerkt worden aan herstel van vertrouwen. De vertrouwenspersoon pakt individuele en algemene klachten op en spreekt met het management over verbeteringen. Er is een tijdelijke teamleider aangesteld die gaat inventariseren wat er speelt en gaat bijsturen waar mogelijk. De ombudsman krijgt een terugkoppeling. Het is mooi dat de klachten nu met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon tot actie hebben geleid. De ombudsman wil graag met het Leger bespreken hoe ze eerder gehoor kunnen geven aan de klachten van bewoners en hoe het komt dat de cliëntvertrouwenspersoon niet bekend was bij de bewoners van Zij aan Zij.

## 1.4 Huisvesting 22x

*Problemen met huisvesting zijn wijdverbreid in de Metropoolregio. Eigenlijk ervaart elke groep zijn eigen problemen. Ook bij de (kinder)ombudsman komt dit brede palet aan problemen voorbij. De klachten die langskomen zijn in veel gevallen eerder hulpvragen dan daadwerkelijke klachten. In dit eerste halfjaar zag de kinderombudsman veel (dreigende) dakloosheid voor gezinnen, klachten en hulpvragen rondom (afgewezen) urgenties en niet passend wonen.*



## I Urgenties

### *2018-0005803 Huisvestingsproblematiek moeder en kind*

Een moeder vraagt de kinderombudsman om advies. De vrouw heeft geen vaste woning en heeft urgentie aangevraagd voor een sociale huurwoning voor haar en haar kleine kind. De urgentie is afgewezen, ook in bezwaar. Hun situatie is niet schrijnend genoeg en het kind gaat nog niet naar school. De vrouw blijft proberen een woning te vinden, ook buiten de regio. Naast huisvesting is inkomen een probleem. De vrouw zit in een re-integratieproject, ze zoekt een baan, maar ze kan geen kinderopvangtoeslag krijgen zonder adres. De kinderombudsman legt haar verhaal voor aan de Belastingdienst. Het klopt dat je een 'woonadres' nodig hebt voor het verkrijgen van kinderopvangtoeslag. Maar de medewerker raadt de vrouw toch aan om haar verhaal voor te leggen aan de Belastingdienst, en te vragen naar mogelijkheden om deze vicieuze cirkel te doorbreken. De vrouw gaat naar de Bestuursrechter voor de afgewezen urgentie. De kinderombudsman kan verder niets voor de vrouw betekenen en sluit het dossier.

### *2018-0005766 Urgentieaanvraag Amsterdam met gehandicapt kind*

Een gezin woont via legale onderhuur in Amsterdam. De corporatie wil de onderhuur niet verlengen (waarschijnlijk ivm renovatie/verkoop). Een van de kinderen gaat vanwege een handicap dagelijks voor zorg en onderwijs naar Heliomare in Heemskerk. Daar kan en moet het kind nog wel een aantal jaar blijven, de zorg die hij nodig heeft kan maar op enkele plekken in Nederland geboden worden. Het gezin vraagt urgentie in Amsterdam aan, maar ontvangt de boodschap dat het besluit hierover minimaal drie maanden zal duren. Dat is een probleem, aangezien het gezin niet in de noodopvang kan vanwege de handicap van het kind. Urgentie in een gemeente buiten Amsterdam is ook niet mogelijk omdat het gezin daar geen regiobinding heeft. De kinderombudsman verzoekt de gemeente daarom om een versnelde afhandeling van de urgentieaanvraag. Daarbij wordt er op gewezen dat de beoordeling van de medische situatie van de zoon niet vertragend hoeft te werken, alle informatie is immers bij Heliomare bekend en mag ook gedeeld worden ten behoeve van de urgentieaanvraag. Toch wordt de urgentieaanvraag niet versneld behandeld en uiteindelijk moet het gezin de woning verlaten. Omdat noodopvang niet mogelijk is vanwege de handicap, worden de kinderen bij familie in het buitenland opgevangen. School en de zorg worden zo goed en zo kwaad als het gaat via Skype geboden. Vier maanden na de aanvraag kent de gemeente de urgentie toe. De kans is groot dat het ook weer enkele maanden duurt voordat met die urgentie een woning is gevonden. De kinderombudsman vindt het zorgelijk dat processen rondom urgentie en het vinden van een woning momenteel zo lang duren en kennelijk niet versneld kunnen worden. Ook niet als daar een goede reden voor is en dat duidelijk bij de aanvraag en later via het MPG-team wordt aangegeven. Er lijkt geen maatwerk mogelijk.

### *2018-0006306 Afgewezen aanvraag urgentie op medische gronden*

Een vrouw klaagt bij de kinderombudsman over een afgewezen medische urgentie. De bezwaarprocedure loopt nog, dus de kinderombudsman kan geen rol spelen. Haar inschrijftijd in Woningnet is pas 7 jaar. Daarmee is de kans op een sociale huurwoning via de reguliere weg niet groot. De kinderombudsman ziet helaas veel voorbeelden van mensen die niet passend wonen en waarvan de doorstroom zeer moeilijk is, maar deze problematiek is zeer weerbarstig. Ze informeert de vrouw over eventuele andere mogelijkheden, zoeken buiten de regio is er daar een van.

### *2018-0006476 Afwijzing urgentie wonen ondanks noodzaak woning voor minderjarige*

Een vader vraagt de ombudsman om hulp omdat de gemeente Amsterdam zijn urgentie aanvraag heeft afgewezen. Hij is gescheiden en heeft vier kinderen. Zijn ex-vrouw heeft bij de scheiding de huurwoning gekregen. Hij huurt twee kamers bij iemand in huis. Drie kinderen wonen bij moeder. Zijn tienerdochter heeft echter ernstige psychische problemen en kan niet bij moeder wonen. Zij verblijft in een instelling. Hij vraagt een urgentie aan voor een woning om samen met zijn dochter te wonen, want dat is wel een optie. De gemeente wijst zijn aanvraag af om de reden dat hij de woning van zijn ex kan claimen. Hij stelt met behulp van het team Verborgene oplossingen van spirit een bezwaarschrift op, dat echter te laat wordt ingediend. De gemeente verklaart het bezwaarschrift niet ontvankelijk omdat de man geen geldige

reden heeft voor de termijnoverschrijding. Juridisch gezien klopt dat. Punt is dat een woning voor vader en dochter met ambulante jeugdhulp gunstiger is voor het gezin en ook voor het jeugdhulpsysteem. De ombudsman heeft overleg met Spirit. Spirit gaat eerst in overleg met de Multiprobleem gezinsaanpak en de gezinsmanager van Jeugdbescherming om te bezien wat een goede oplossing is. Mocht dat een reguliere urgentie zijn, kan de ombudsman eventueel met Wonen bespreken het bezwaar alsnog ambtshalve in behandeling te nemen. Dat is nu niet aan de orde.

#### *2018-0006357 Oplossing dreigende dakloosheid*

Jonge alleenstaande moeder met 2 kinderen wendt zich tot de kinderombudsman en komt naar het inloopspreekuur. Zij woont al 8 jaar in een studentenwoning en haar contract loopt februari 2019 af. Zij dreigt nu dakloos te worden. Een jaar geleden heeft zij al getracht een urgentie aan te vragen maar deze is in een gesprek door Wonen afgewezen. Reden was dat de situatie door eigen toedoen is ontstaan. Zij weet niet wat nu te doen. Moeder heeft een bijstandsuitkering en geen maatschappelijke ondersteuning. Er zou een eventuele mogelijkheid zijn om 6 maanden uitstel te krijgen bij de corporatie van de studentenwoning. Moeder reageert nog niet actief op woningen en staat alleen ingeschreven bij Woningnet Amsterdam waar zij slechts een korte inschrijftijd heeft. De kinderombudsman adviseert om nogmaals een urgentieaanvraag in te dienen. De volgende dag gaat mevrouw op intake bij Wonen. Daar wordt de urgentieaanvraag weer mondeling afgewezen. De Kinderombudsman vertelt mevrouw dat zij alsnog een schriftelijk urgentieaanvraag kan indienen bij Wonen, waarop zij een formeel besluit moet krijgen. Daarnaast adviseert de kinderombudsman om maatschappelijke ondersteuning te regelen en bij het juridisch loket om verwijzing naar advocaat te vragen die haar bij het urgentie proces kan ondersteunen. Een aantal weken later laat moeder weten dat zij bezig is om een medische urgentie aan te vragen met een doktersverklaring. Hier heeft zij binnenkort een intake voor. Zij zal daarbij ondersteuning vragen van een maatschappelijk werker.

## **II Niet passend wonen**

#### *2018-0005551 Huisvestingsproblematiek van een gezin*

Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Samen DOEN vragen diverse instanties, waaronder de kinderombudsman, om mee te denken over een schrijnende zaak. Het betreft vooral een huisvestingsprobleem waarbij de hulpverlening tegen de bureaucratie van de gemeente en de woningcorporatie aanloopt. Het MPG-team van de afdeling zorg neemt de casus samen met Jeugdbescherming op. De kinderombudsman neemt in deze zaak geen rol op zich.

#### *2018-0005581 Te krappe woning*

Een vader woont met zijn zoon van 1,5 bij zijn moeder in. Zijn vrouw, moeder van het zoontje, woont en studeert in het buitenland. Het huis is te klein voor drie personen. De buurman heeft (geluids)overlast van hen. Dit alles geeft veel spanning. De vader staat een paar jaar ingeschreven in Woningnet, en heeft een laag inkomen. Als moeder terugkomt willen ze samenwonen. De vader heeft kennissen in een andere stad in Nederland. Hij zou daar graag wonen. De ombudsman schat in dat zijn kansen daar inderdaad groter zijn dan in Amsterdam. In overleg met de vader wordt maatschappelijk werk in Nieuw-West betrokken. Zij zullen met vader in gesprek gaan over de situatie en maatregelen om de huidige woonsituatie te verbeteren. Mogelijk kan de relatie met de buurman verbeterd worden door burenbemiddeling? De ombudsman sluit de zaak.

#### *2018-0005782 Geen eigen huisvesting voor gezin*

Een jong stel woont met hun drie kinderen in bij familie. Ze hebben onvoldoende inkomen voor een particuliere huurwoning, en onvoldoende inschrijftijd bij WoningNet om kans te maken op een sociale huurwoning. Het gezin is tweemaal op gesprek geweest over een urgentieaanvraag, maar daarop maken zij geen kans. Een formeel besluit ligt er niet. Binnenkort gaat het oudste kind naar school. Mogelijk heeft dit invloed op een urgentieaanvraag. De kinderombudsman raadt het gezin aan om hiernaar te informeren. Verder adviseert zij het gezin om ook (ver) buiten de gemeente te zoeken naar woningen.

*2018-0005746 Verhuurder weigert huurcontract aan vader die kinderen uit buitenland wil halen*

Een man wil in het kader van gezinshereniging zijn gezin naar Nederland halen en is daarvoor op zoek naar een grotere woning. Het gezin bestaat uit vijf kinderen, waarvan twee meerderjarig. Op grond van zijn inschrijfduur op Woningnet wordt de man regelmatig eerste kandidaat voor een sociale huurwoning in de regio Amsterdam. Maar de woningcorporaties weigeren hem een huurcontract voor grote woningen. Dit komt omdat hij nu alleen met zijn oudste kind in Nederland is. De man wil zijn gezin pas naar Nederland laten komen wanneer hij een passende woning heeft. De afdeling wonen van de gemeente Amsterdam geeft aan dat meneer een alleenstaande uitkering heeft en verwijst naar beleidsregel: "1. *Huishouden: Relatie met huisvestingsverordening Amsterdam 2016: Artikel 1, onder m huishouden: een alleenstaande dan wel twee personen met of zonder kinderen, die een gemeenschappelijke huishouding voeren of wensen te voeren.*" Mevrouw heeft geen inkomen, maar als zij naar Nederland komt krijgt de man een gezinsuitkering en kan dit dus niet de reden zijn om hem af te wijzen. De gemeente geeft aan dat de afwijzing vermoedelijk gebaseerd is op artikel 2.3.2 van de Huisvestingsverordening (dat het niet aannemelijk is dat het huishouden de woonruimte in gebruik zal nemen). Het is de vraag waarop het niet aannemelijk zijn is gebaseerd en of dat in rechte houdbaar blijkt te zijn. Na overleg met de kinderombudsman besluit de afdeling Wonen om garant te staan voor de huisvestingsvergunning voor de man na toewijzing van een grotere woning. Wonen vraagt Woningnet om deze toezegging te accepteren en de man niet uit de selectie voor de toewijzing van een grotere woning te halen. Het gezin zit vooralsnog tijdelijk in een kleine huurwoning met behoud van wachttijd tot moeder verblijfsrecht heeft in Nederland.

*2018-0006398 Lange wachttijd voor rolstoelgeschikte woning en uitzetting vanwege onderhuur*

Een echtpaar woont ongeveer twintig jaar bij een familielid in een sociale huurwoning van Ymere. Naast twee meerderjarige kinderen hebben ze een jong gehandicapt kind. Vanwege de jongste hebben ze al meer dan vier jaar een indicatie voor een rolstoelgeschikte woning, maar ze hebben geen woning kunnen vinden. Het meisje zit op een speciale school in Zuidoost en heeft epileptische aanvallen waardoor ze niet lang kan reizen naar school. Ze zijn nu gebonden aan regio Zuidoost. Ymere heeft hen gesommeerd de woning te verlaten vanwege onderhuur. Op verzoek van de maatschappelijk werker van het AMC heeft Ymere eerst een jaar en daarna nog drie maanden uitstel verleend. De casemanager van Reade helpt hen zoeken. Ze reageren op basis van een reguliere inschrijving van meer dan 15 jaar ook op gelijkvloerse woningen die weliswaar niet formeel rolstoelgeschikt zijn, maar wel te maken zijn. Als de woning echt geschikt kan zijn, is dat een permanente oplossing, en anders is het een tussenoplossing. Het gezin heeft een aantal schulden waar ze betalingsregelingen voor hebben getroffen. Tot nu toe acht de casemanager de benedenwoningen die ze kunnen huren niet geschikt voor het kind. Maatschappelijk werk heeft ze vanwege multiproblematiek aangemeld bij Samen Doen. Het voorstel vanuit de ombudsman is om met partijen om de tafel te gaan zitten, ook met professionals van de gemeente die iets kunnen zeggen over het eventueel aanpassen vanuit de Wmo, om gezamenlijk tot een plan te komen. Samen Doen gaat dit organiseren en de ombudsman volgt de zaak.

### III Diversen

*2018-0005683 Hulpvraag van dakloze moeder met vier kinderen in de opvang*

Puur Zuid wijst de kinderombudsman op de problemen van een moeder en haar vier kinderen. Ze zijn nog niet zo lang in Nederland. Na vertrek bij haar man in Amsterdam, verblijven ze in de noodopvang van Amsterdam, op een plek in De Rijp. Er zijn mogelijke problemen met verblijfsrecht en er zijn beginnende schulden. Een van de kinderen wordt begeleid door Philadelphia Amsterdam, maar die moeten nu stoppen en overdragen aan Alkmaar in verband met verblijf in De Rijp. Het is een complexe zaak vanwege de onduidelijkheid van de verblijfsstatus. Vanwege de kinderen en met name het kind met een beperking, moet er hulp geboden worden. De kinderombudsman vraagt of de GGD of het team van de MPG-aanpak de regie wil pakken om te zorgen dat er een goed plan komt voor dit gezin. Daarbij wijst ze hen op een project van de gemeente en de Kinderombudsman waarbij mensen desgewenst ondersteuning krijgen bij het vinden van een woning buiten de regio Amsterdam.

*2018-0005686 – 5690 Zaken met problematiek rondom een illegale ouder met een legaal kind*

De kinderombudsman volgt verschillende zaken waarbij een illegale of tijdelijke status van een verzorgende ouder met een Nederlands kind problemen rondom financiën en huisvesting met zich mee brengt. In de meeste van deze zaken wonen moeder en kind(eren) in een Amsterdamse noodopvang. In eerste instantie was er vaak geen zicht op uitstroom omdat het ontbreken van regiobinding hieraan in de weg stond. Wonen, Zorg, de GGD en de Kinderombudsman zijn hierop een expertgroep gestart waar deze zaken werden besproken. Inmiddels zijn er voor een groot deel van de besproken zaken maatwerkoplossingen gezocht waardoor uitstroom mogelijk werd. Het project loopt nog.

*2018-0006144 Dakloos gezin*

Een gezin vraagt de kinderombudsman om advies. Ze hebben geen vaste huisvesting sinds ze uit Zuid-Amerika naar Amsterdam zijn gekomen. Het gezin had een woning geregeld, maar door omstandigheden konden ze daar niet wonen. Een deel van het gezin heeft wel de Nederlandse nationaliteit, maar doordat ze geen regiobinding hebben vangt de GGD het gezin niet op. Het is de eigen verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor huisvesting en inkomen bij (her-)vestigen in Nederland. Het gezin kan bij familie logeren, maar dat is wel eindig. De kinderombudsman begrijpt het standpunt van de GGD in deze zaak. Ze adviseert het gezin naar krimp gemeentes te kijken en te proberen om daar aan zo snel mogelijk aan werk en huisvesting te komen.

*2018-0005877 Problemen voor inwonend gezin in verblijfsprocedure*

Een moeder en twee kinderen (9 en 11 jaar) wenden zich tot de kinderombudsman. Zij verblijven in Nederland zonder legale verblijfstatus. Deze zijn ze vier jaar eerder verloren omdat de vader (een kennismigrant) het gezin verliet. De aanvraag voor verblijfsvergunning is afgewezen, recent ook in hoger beroep. Het gezin kan nu nog een procedure starten voor de kinderen, de vraag is echter hoe kansrijk deze is. Het gezin verblijft in de noodopvang in Amsterdam, maar wordt geacht op zeer korte termijn te vertrekken naar Amersfoort om vanuit daar uitgezet te worden naar hun land van herkomst. Het gezin wil niet terug, naar eigen zeggen is het daar niet veilig. Moeder is bang daar van de kinderen gescheiden te worden. De gemeentelijke kinderombudsman is niet bevoegd over de IND en Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V). Wel vindt zij dat het belang van de kinderen voorop moet staan: indien het gezin een nieuwe procedure start zouden zij de beslissing moeten kunnen afwachten in hun vertrouwde omgeving op hun eigen school. De nationale kinderombudsvrouw zoekt contact met DT&V, welke het gezin enkele dagen uitstel verleent. In die tijd wordt een andere verblijfplek in Amsterdam gevonden, dicht bij school. Afgesproken wordt dat moeder, in afwachting van de procedure met DT&V samenwerkt aan een plan voor terugkeer (voor na een eventuele afwijzing). Samen DOEN en de ouder- en kindadviseur blijven ook nauw betrokken bij het gezin.

*2018-0005601 Moeder en dochter wonen gescheiden*

Een moeder woont in een klein huis in een gemeente buiten Amsterdam. Haar 10-jarige kind woont in Amsterdam bij diens vader. Het kind zou graag bij moeder wonen, maar dat kan niet in de huidige omstandigheden. De moeder wil een huis in Amsterdam zodat het kind bij haar kan wonen, maar heeft onvoldoende inschrijfduur bij WoningNet. De moeder stond als partner van haar ex in WoningNet geregistreerd, na de scheiding verviel daarmee haar inschrijving. Je kunt alleen inschrijfduur opbouwen als hoofdschrijver. De kinderombudsman kan niets betekenen voor deze moeder. Wel zou bij inschrijving in WoningNet duidelijker aangegeven moeten worden dat je geen eigen inschrijfduur opbouwt als je geen hoofdschrijver bent.

*2018-0006170 Verzoek particuliere verhuurwoning van Stadgenoot omzetten naar een sociale huurwoning*

Een man is door PUUR-Zuid doorgestuurd naar de ombudsman. Meneer heeft vier kinderen waarvan er twee permanent bij hem wonen. De andere twee zijn een deel van de week bij hem. Meneer had een eigen onderneming maar omdat dit is geen succes is geworden is meneer nu afhankelijk van een bijstandsuitkering. Hij woont in een vrije sector huurwoning (1.250 euro), waarvoor hij voorlopig nog

woonkostentoeslag krijgt. Er zijn in de straat veel vergelijkbare woningen die wel onder de sociale huur vallen. Meneer heeft een verzoek ingediend om de huur om te zetten naar sociale verhuur. Volgens Stadgenoot is het een vrije sector woning, vanwege de puntentelling/de hoge WOZ waarde. Stadgenoot vindt zijn situatie niet schrijnend genoeg om de huur te verlagen. Meneer heeft nog geen klacht ingediend bij Stadgenoot. Meneer zal contact opnemen met de eigen ombudsman van Stadgenoot. De kinderombudsman is alleen bevoegd over klachten die over de gemeente gaan, en dus niet over een klacht over de woningbouwvereniging. Desondanks is zij geïnteresseerd of de gemeente hierin iets wil betekenen. Dit in het kader van een dreigende dakloosheid van het gezin. De kinderombudsman neemt contact op met de gemeente om te vragen wat de mogelijkheden zijn. Zij adviseren om een urgentie aan te vragen. Hiernaast onderzoekt de kinderombudsman of de woonkostentoeslag kan worden verlengd zodat het gezin langer in de woning kan blijven.

#### *2018-0006359 Dreigende dakloosheid*

Een hoogzwangere vrouw met twee jonge kinderen woont in bij een kennis. De kennis is recent getrouwd, maar is niet gaan samenwonen. De woningcorporatie vermoedt woonfraude en wil dat de kennis (= de hoofdhuurder) de huur opzegt. De zwangere vrouw en haar kinderen hebben dan geen huisvesting meer. Ze is geen formele medehuurder en heeft geen huurrechten opgebouwd. Behalve de dreigende dakloosheid spelen er andere zorgen, zo heeft de vrouw geen inkomen (vanwege de inwoonsituatie heeft ze geen recht op een uitkering en ze heeft geen baan). De vader van de kinderen is in beeld, maar samenwonen is geen optie. Aanleiding van het verzoek van de corporatie om de huur op te zeggen is (oa) het feit dat de vrouw de deur niet heeft open gedaan toen de corporatie een onaangekondigd adresonderzoek kwam doen. Ze voelde zich destijds geïntimideerd en de corporatiemedewerkers legitimeerden zich niet. Ze vraagt de kinderombudsman om advies. De kinderombudsman begrijpt dat het huisbezoek een onprettige ervaring was, maar de woningcorporatie staat in zijn recht met het oog op de onderhuur. Ze adviseert de vrouw om de corporatie om uitstel te vragen, in elk geval tot ruim na de bevalling. Hiermee gaat de corporatie akkoord, de vrouw mag nog zes maanden in de woning blijven. Nu is het zaak dat de vrouw zo snel mogelijk een zelfstandige woning en inkomen krijgt. Hiervoor geeft de kinderombudsman de vrouw adviezen.

#### *2018-0005693 Geen hulp bij vinden van (tijdelijke) woonruimte*

Een vrouw klaagt dat de gemeente Amsterdam haar onvoldoende heeft geholpen bij het vinden van tijdelijke woonruimte voor haar en haar tienerzoon. Ze slapen nu regelmatig bij mijn vrienden en kennissen. Ook heeft de moeder financiële problemen. De kinderombudsman nodigt haar uit op het spreekuur om haar klacht uit te vragen.

## **1.5 GGD/VT 2x**

*Er komen bij de kinderombudsman jaarlijks een aantal klachten binnen over de GGD. Deze gaan over de toelating tot de (nood) opvang of over Veilig Thuis. De klachten over noodopvang zijn opgenomen onder het kopje Huisvesting.*

#### *2018-0005802 Klacht Veilig Thuis en Jeugdbescherming*

Een vader met gezag klaagt over Veilig Thuis (VT) en Jeugdbescherming (JB). Hij verkeert in een vechtscheiding en vindt dat zowel VT als JB onvoldoende naar zijn kant van het verhaal luisteren. Ook zijn er fouten gemaakt in dossiers en bij de overdracht van VT naar JB. Vader wil dat zaken transparant zijn, dat professionals alle feiten noteren, niet alleen 'gelegenheidsfeiten'. Vader heeft nog geen formele klachten ingediend, daarom is de kinderombudsman nog niet bevoegd om zijn klachten te behandelen. De kinderombudsman adviseert hem zijn klachten op papier te zetten, eventueel met behulp van het een vertrouwenspersoon van het AKJ. Indien dat nodig is zou de kinderombudsman een bemiddelende rol kunnen spelen in klachtgesprekken. Voor nu wordt het dossier gesloten.

*2018-0006400 Klacht over Veilig Thuis*

Een echtpaar klaagt over een zorgmelding bij Veilig Thuis. De zorgmelding is door buren gedaan en het gezin vermoedt dat buren dat doen om hen weg te pesten. Veilig Thuis doet onderzoek waarna het echtpaar een klacht indient. Ze zijn van mening dat hun privacy geschonden is ze vragen om vernietiging van het dossier omdat daar onwaarheden in staan. Ook voelt het erg kwetsbaar dat men meldingen kan doen waarna Veilig Thuis steeds terug zal komen. De kinderombudsman legt uit dat Veilig Thuis elke melding zal beoordelen en daarop zal besluiten tot onderzoek of niet. Mochten er meer klachten komen, zonder dat Veilig Thuis zorgen ziet, dan zullen ze de meldingen ongegrond verklaren. Dit is inderdaad wat er gebeurt ten tijde van het lopende onderzoek van de kinderombudsman. Uit informatie die de kinderombudsman krijgt van Veilig Thuis blijkt mevrouw goed op de hoogte te zijn gesteld van de klachtenregeling. Haar klacht is ook al in behandeling. De kinderombudsman ziet geen onbehoorlijk handelen van Veilig Thuis. Het echtpaar is opgelucht door de ongegrondverklaring van de verschillende meldingen en is tevreden door de klachtafhandeling van Veilig Thuis. De zaak wordt gesloten.

## 1.6 Stadsdelen 3x

*De meeste klachten over stadsdelen komen niet bij de kinderombudsman terecht. Bij de kinderombudsman komen alleen die klachten die te maken hebben met jeugd, meestal gaat het over problemen rondom speelpleintjes of verkeersveiligheid.*

*2018-0005342 Verkeersveiligheid in stadsdeel Noord*

Een vrouw uit het Amsterdamse stadsdeel Noord maakt zich al jaren zorgen over de verkeersveiligheid en het gebrek aan speelgelegenheden voor kinderen in haar buurt. In 2015 schrijft ze de bestuurscommissie van haar stadsdeel aan en het jaar daarop maakt ze gebruik van de inspraakmogelijkheid bij het stadsdeelbestuur. Een projectleider wordt aangesteld, maar na 2,5 jaar is de situatie niet veranderd. Ze dient een klacht in bij de ombudsman. Deze wijst haar op de klachtenprocedure van het stadsdeel. Mocht de vrouw niet tevreden zijn met de behandeling van haar klacht door het stadsdeel kan zij de ombudsman opnieuw benaderen.

*2018-0006267 Inbreng over voetbalveldje bij buurtvernieuwing wordt niet serieus genomen*

Mevrouw wendt zich tot de kinderombudsman met een klacht over de speelmogelijkheden voor kinderen van 12-17 jaar in haar buurt. Er is op dit moment een voetbalveldje maar deze gaat op termijn wijken voor de bouw van nieuwe woningen in de Don Boscobuurt. Mevrouw heeft een klacht over het onderhoud, het toezicht op en de toegankelijkheid van dit voetbalveldje. Daarnaast heeft mevrouw een klacht over de communicatie met de gemeente. Zij vindt dat de inbreng van de bewoners niet serieus wordt genomen. Al jaren maakt mevrouw de behoefte voor een nieuwe voetbalveldje duidelijk bij vergaderingen maar zij ziet niet dat hier naar wordt geluisterd. De kinderombudsman doet navraag bij de gemeente. Het toegankelijk houden van het huidige voetbalveldje is inmiddels gewaarborgd. De kinderombudsman ziet daarnaast dat de gemeente uitgebreide voorlichting geeft over de stand van zaken van de gebiedsvernieuwing maar stelt vast dat dit niet naar tevredenheid is van mevrouw en zij onbeantwoorde vragen heeft. De gebiedsmakelaar en ambtenaar van de afdeling Sport gaan langs bij mevrouw voor een uitgebreid gesprek. Dit gesprek verloopt naar ieders tevredenheid en de mogelijkheden voor zowel het aantrekkelijker maken van het huidige voetbalveld als een alternatieve speelplek worden verder samen met de gebiedsmakelaar opgepakt. De kinderombudsman sluit het dossier.

*2018-0005349 Man loopt vast aanvraag inkomen en briefadres*

Een man klopt de afgelopen jaren regelmatig bij de ombudsman aan omdat hij vastloopt bij het vinden van geschikte woonruimte, onderdak en sinds kort ook inkomen. Zijn kinderen en hun moeder zijn recent vanuit het buitenland naar Nederland gekomen, maar wonen vanwege relationele problemen en gebrekkige huisvesting in de opvang. Omdat de man op verschillende plekken (onder andere in Amsterdam en



Amstelveen) verblijft, maar zich daar niet kan inschrijven, heeft hij een adresprobleem. Via de ombudsman krijgt hij een briefadres bij HVO Querido. Als zijn WW stopt, gaat hij eerst naar Amstelveen en naar het daklozenloket van de gemeente voor inkomen en een briefadres. Omdat hij geen duidelijkheid kan geven over zijn verblijfplaatsen, is zijn aanvraag mondeling afgewezen. Hij vindt wel woningen buiten de regio, maar kan geen huurcontract aangaan omdat hij geen inkomen heeft. Ook is er inkomen nodig om zijn schuld te regelen. Omdat de man vastloopt, gaat de ombudsman met de man en de gemeente samen in gesprek om te zorgen dat de man een stabiele basis heeft van waaruit hij schulden voldoende kan regelen en woonruimte kan vinden. De gemeente verleent de man kort daarop een uitkering en een briefadres. Dat is hopelijk een begin om zijn leven weer op te bouwen elders in Nederland. Dan kan hij ook weer werken aan omgang met vrouw en kinderen. Vanwege zijn ingewikkelde situatie en netwerk past hij niet naadloos binnen de regels die de gemeentes stellen voor de nodige voorzieningen. Het is goed te zien dat de gemeente Amsterdam bij nader inzien de uitdaging is aangegaan om het systeem te buigen voor een passend hulpaanbod. De ombudsman spreekt de hoop uit dat de gemeente ook in andere zaken deze oplossingsgerichte koers blijft varen.

## 1.7 Overig 2x

### *2018-0006286 Naamswijziging ongeboren kind*

Een ongetrouwd stel is naar de gemeente Amsterdam gegaan voor erkenning ongeboren vrucht. Bij thuiskomst blijkt dat hun ongeboren kind de achternaam van de vader heeft gekregen. Het stel heeft dit niet gezien toen zij het formulier tekende. Het is ook niet aan hen gevraagd. Zij hadden het kind de achternaam van moeder willen geven en nemen contact op met de gemeente. De gemeente kan de naamkeuze niet meer veranderen. Pas bij de geboorte van het kind kunnen de ouders een naamswijziging aanvragen. Dit kost ongeveer 800 euro. Omdat het stel nog niet bij de gemeente heeft geklaagd verwijst de ombudsman hen naar het klachtenteam van de afdeling Dienstverlening. Een mogelijk leerpunt voor de gemeente is dat tijdens erkenning duidelijker gesproken wordt over de keuze van de achternaam.

### *2018-0006383 Klacht over inschrijving*

Ouders hebben een klacht over de inschrijving van hun kind dat geboren is met hulp van een draagmoeder. De ombudsman heeft meer informatie nodig om de klacht in behandeling te nemen. De ouders nemen geen contact meer op, dus het dossier wordt gesloten.

**Deze rapportage is opgesteld door het team kinderombudsman Amsterdam. Voor vragen over deze rapportage kunt u contact opnemen via [info@ombudsmanmetropool.nl](mailto:info@ombudsmanmetropool.nl) of 020 6259999.**