



Leeswijzer

Voor u ligt de rapportage van de kinderombudsman Amsterdam over het eerste half jaar van 2020. In het eerste hoofdstuk vindt u de cijfers. Er kwamen in de eerste helft van 2020 minder klachten binnen dan in dezelfde periode in 2019. Dit is een beeld dat we ook zien op de andere thema's en gemeenten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam en is (vooral) veroorzaakt door Corona en de maatregelen daaromtrent. In het tweede hoofdstuk gaan we dieper in op de belangrijkste thema's van het eerste half jaar. Wat zagen we vaak terug en hoe komt dat? Hoofdstuk 3 bevat de activiteiten van het team in het eerste halfjaar van 2020. 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.

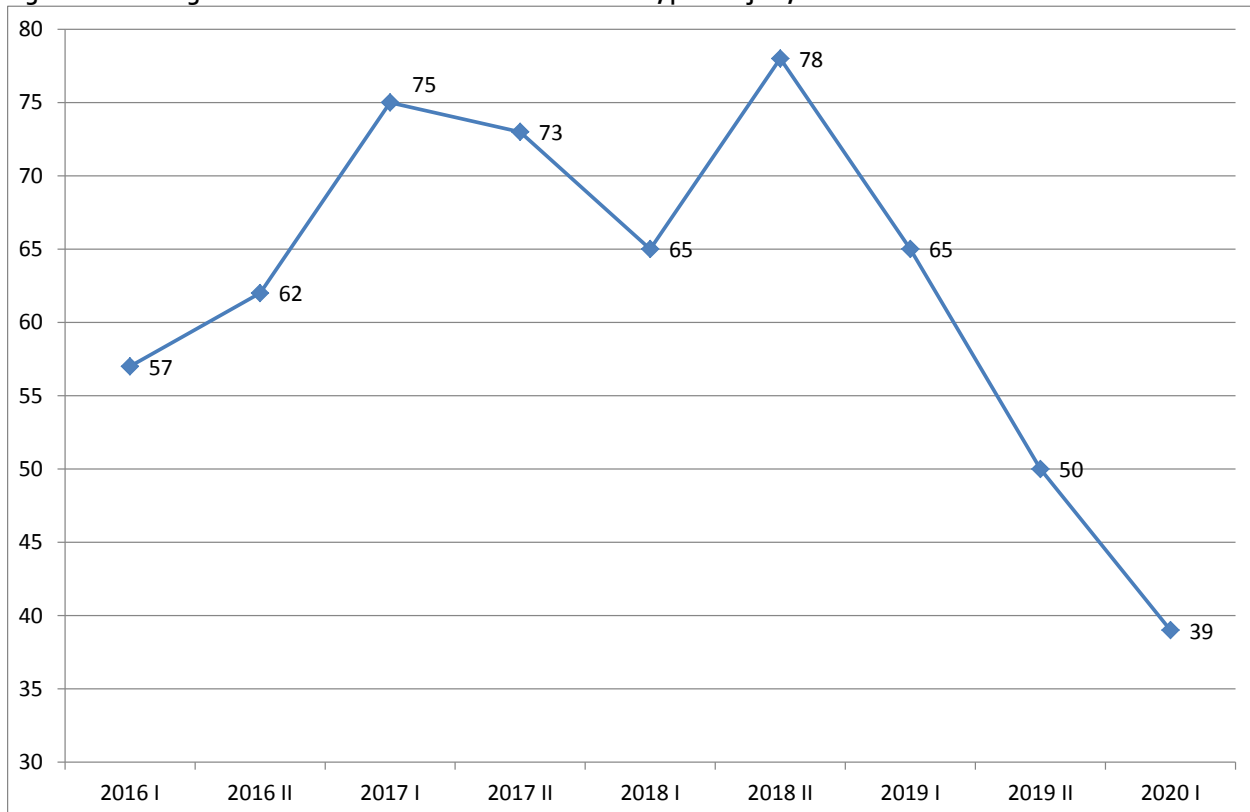
Soms zijn klachten over het optreden van de overheid die de kinderombudsman bereiken incidenteel en individueel. Vaak is dan een simpele oplossing voor de hand liggend: een excuus, een aanpassing in een rapport, een heroverweging van een besluit, een bemiddelingsgesprek. Soms is dat anders en zien we 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

Tussen januari en juni kwamen er 39 Amsterdamse verzoeken binnen bij het team van de kinderombudsman. Dit is het laagste aantal klachten sinds de aanstelling van de kinderombudsman. Het lagere aantal nieuwe verzoeken in het eerste half jaar van 2020 zien we over alle thema's en in alle gemeenten. De uitbraak van Covid-19 en de beperkende maatregelen zullen hiervan de hoofdreden zijn. Wel zien we sinds de tweede helft van 2018 al een afname van het aantal nieuwe Amsterdamse klachten dat de kinderombudsman bereikt.

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 klachtencoördinator van de gemeente of een andere organisatie, de nationale ombudsman, maatschappelijk werk, het juridisch loket, et cetera.

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



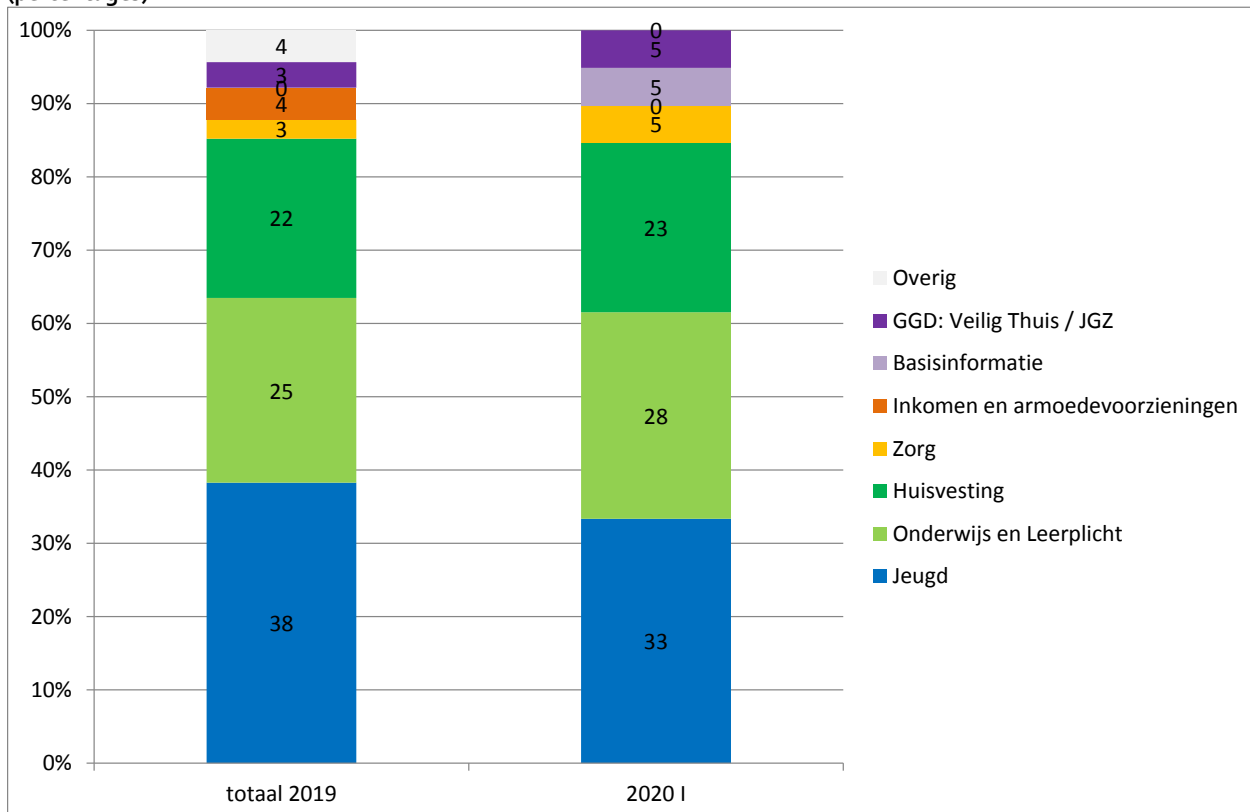
In tabel 1.2 staan de binnengekomen Amsterdamse klachten naar thema weergegeven. Jeugd, Onderwijs en Huisvesting blijven de grootste thema's. In hoofdstuk 2 gaan we hier nader op in.

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

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

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

Figuur 1.3 Ingekomen Amsterdamse verzoeken bij de kindombudsman 2019 (n=115) en eerste helft 2020 (n=33) (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 half jaar weergegeven: problemen als gevolg van de Coronamaatregelen, huisvestingsproblematiek, jeugdhulp en onderwijsklachten.

I Coronagerelateerde klachten

De maatregelen rondom Corona hadden invloed op de verschillende thema's (huisvesting, jeugdhulp, zorg, onderwijs). Zo lagen er 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.

Ook adviseerde de kinderombudsman een aantal keer met vragen rondom onderwijs, bijvoorbeeld over het gebrek aan een veilige thuiswerkplek en over kinderen zonder laptop. 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 dit halfjaar kwamen er relatief veel mensen met klachten en hulpvragen op dit thema bij de kinderombudsman, het ging om bijna een kwart van de zaken. Het ging dan om gezinnen in een te kleine woning, al dan niet inwonend (zaaknummer 10545, 10286, 10601), alleenstaande ouders die na een scheiding geen woning vinden (zaaknummer 9977), problemen rond urgentieaanvragen, of 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). 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 worden 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

Het grootste deel van de klachten (een derde) gaat over jeugdhulp en dan met name over gecertificeerde instellingen. In elf van de dertien klachten was Jeugdbescherming, de grootste gecertificeerde instelling van de regio, betrokken bij het gezin.

Communicatie

Klachten gaan vaak 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).

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. Soms 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, Spirit 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 probeert ze verbeterkansen op de halen en uit te proberen in de pilot met Jeugdbescherming. 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. Dat heeft vooral te maken met de procedure van loting- en matching. Andere klachten en vragen bij de kinderombudsman gingen over leerlingenvervoer (10600) of waren vragen over de school zelf (10887 en 10234). In veel van deze klachten is de gemeente 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.

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 worden zij geplaatst 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. Zie voor meer informatie over de adviezen van de kinderombudsman over loting en matching hoofdstuk 3: Activiteiten en actualiteiten.

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 die er dit eerste halfjaar van 2020 uitsprongen.

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 hoofdonderscheid 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. Er worden concrete voorbeelden genoemd van redenen waarom zij zich soms toch onveilig voelen en het is van belang dat Amsterdam daarmee rekening gaat houden. Denk aan daklozen in speeltuintjes, gebrekkige straatverlichting en messen op school. 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. Deze kinderrechtenscan wordt afgesloten met drie aanbevelingen van de kinderombudsman aan de gemeente:

1. Zorg voor een kindvriendelijke structuur in het bestuur van de stad. Dat kan bijvoorbeeld door aan te sluiten bij het Child Friendly City netwerk, door Vreedzame Stad initiatieven uit te breiden tot alle kinderrechten of door de criteria die Defence for Children heeft ontwikkeld voor deze kinderrechtenscan te gebruiken om een kindvriendelijke bestuurscultuur en structuur te ontwikkelen.

januari – juni 2020

2. Zorg voor een grootschalig informatienetwerk voor en vooral ook door alle kinderen van deze stad. Een levend netwerk, waaraan steeds nieuwe kinderen een bijdrage kunnen leveren en dat steeds weer door nieuwe kinderen gebruikt zal worden.
3. Verander het stelsel van armoedeverorzieningen, samen met diensten als Onderwijs en Jeugd, om te komen tot een eigen pas voor (alle) kinderen. Een Amsterdammertje-pas die toegang geeft tot studiezalen, huiswerkbegeleiding en bijles, schoolreisjes, openbaar vervoer of (swap-)fiets, musea en andere culturele voorzieningen, korting op de bioscoop, maar ook de link kan zijn naar buddy-projecten en jongere-ervaringsdeskundigen die kinderen verder kunnen helpen. En die toegang kan geven tot voorzieningen voor (zeer) jonge kinderen, speelotheken en natuurlijk de voorschool.

Als deze drie aanbevelingen navolging krijgen, bouwen we aan een nieuwe stad, waarin onze kinderen en daarmee onze toekomst centraal staat en blijft staan.

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 eenieder 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 vroeg 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. Het aantal thuiszitters is niet gedaald. 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 halfslachtig. Ondertussen hebben de betrokken kinderen en hun ouders vaak een sterke afkeer tegen het speciaal onderwijs. In het najaar van 2020 wordt de landelijke Evaluatie Passend Onderwijs afgerond en gepubliceerd. Minister Slob heeft reeds een aantal punten benoemd waarvoor extra beleid nodig is: het hoorrecht voor leerlingen, de informatievoorziening aan ouders, de ondersteuning van leraren en handhaving van de zorgplicht. Bij elkaar dient dit bij te dragen aan inclusiever onderwijs. De analyse in deze scriptie onderstreept het belang van deze punten en voegt hier 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. Dit scriptieonderzoek toont dat deze uitgangspunten een inspiratiebron kunnen zijn voor een betere invulling van de Wet Passend Onderwijs in het algemeen en de aanpak van langdurige leerplichtige thuiszitters in het bijzonder. De definitieve Evaluatie Passend Onderwijs zal hiervoor een uitgelezen kans bieden.

Pilot met Jeugdbescherming: snellere en betere klachtafhandeling

In januari 2020 startte de kinderombudsman samen met Jeugdbescherming Amsterdam een pilot. Het doel van deze pilot is 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

betrokken en dat klachten, of “uitingen van ongenoegen”, opgevat worden als signalen waarvan organisaties kunnen leren. Het streven is om een manier voor klachtafhandeling te vinden waardoor ouders minder snel gebruik (hoeven te) maken van meerdere klachtmogelijkheden en waardoor een uiting van ongenoegen of een klacht als minder belastend wordt ervaren door de professional. Het stapelen van klachten legt namelijk een grote druk op de begeleiding van gezinnen en op de professionals. En tegelijkertijd leidt dit (meestal) ook niet tot een oplossing voor de verzoeker. De pilot is door de coronamaatregelen al in een vroeg stadium tijdelijk stopgezet, en wordt per 1 juli 2020 herstart.

Loting en matching

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 dit systeem. De meeste ouders die bij de ombudsman klagen, hebben ook bij de school van eerste voorkeur geklaagd, overeenkomstig de klacht-/bezwaarprocedure van de OSVO (Vereniging van schoolbesturen in het Amsterdams voortgezet onderwijs). 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 verwijst alle klagers ook naar OCO, de Onderwijs Consumenten Organisatie, die ouders en kinderen kan bijstaan bij de behandeling van hun klacht. 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. Vorig jaar heeft zij er op aangedrongen dat er meer aandacht moet worden besteed aan de zogenaamde hardheidsclausule. Dit is een regeling waarbij voorafgaand aan het proces van loting- en matching aan een specifieke school gevraagd kan worden om toelating op grond van bijzondere redenen. Scholen hebben daartoe een zeer beperkte mogelijkheid. Er is dit jaar bij de voorlichting over de Kernprocedure meer aandacht geweest voor deze hardheidsclausule. Toch blijkt uit de eerste evaluatie van de Kernprocedure 2020 dat 74% van de ouders zegt de hardheidsclausule niet te kennen. Mogelijk ook doordat het op de site www.voschoolkeuze020.nl alleen te vinden is als je zoekt op 'hardheidsclausule' en het niet besproken wordt bij de FAQ's. De hardheidsclausule blijft volgend jaar dus aandacht verdienen. Opvallend dit jaar is dat er relatief veel kinderen op een heel lage plaats op hun voorkeurslijst terecht gekomen zijn. Mede daardoor zijn er veel meer bezwaarschriften ingediend dan voorgaande jaren. Bovendien is bij de behandeling van deze bezwaarschriften dit jaar veel niet goed gegaan. Reden voor de kinderombudsman om aan te bevelen om de bezwaarprocedure voor komende jaren opnieuw op te zetten. En wel op een zodanige manier dat indien nodig door heel Amsterdam naar oplossingen kan worden gezocht en niet alleen bij de school die als eerste op de voorkeurslijst was geplaatst. Zij verwacht daarover in september nader te spreken met de OSVO.

4. Binnengekomen zaken januari – juni 2020

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten van het eerste half jaar van 2020, gegroepeerd naar de onderwerpen: Jeugd, Onderwijs en Leerplicht, Huisvesting, GGD, Zorg en Basisinformatie.

Jeugd

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-ingebracht aanbod. Alle gemeentes zitten ver aan de jeugdhulpplafonds. Gemeenten 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 psychiatrisch 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

januari – juni 2020

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. Afsproken 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

ationale 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 kindbeschermingsmaatregelen 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

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

januari – juni 2020

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

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 boodschapjes 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 Buurteams 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 Tiernmoedertraject 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

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

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

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.