



Inleiding

Voor u ligt het verslag van onze activiteiten in de periode van juli tot en met december 2017. In deze periode zijn er 73 klachten binnengekomen bij ons team. Dit is vergelijkbaar met de eerste helft van 2017, en iets meer dan in 2016.

Mijn Jaarbeschouwing 2017 heeft dit jaar een andere vorm gekregen. De ombudsman en de kinderombudsman hebben gezamenlijk hun jaarverslag [Hoera een klacht! Maatwerk in uitvoering](#) uitgebracht en aan de gemeenteraad aangeboden. Hierin hebben we concrete klachten van burgers beschreven en naar aanleiding daarvan een aantal wensen opgenomen waarmee de nieuwe gemeenteraden direct aan de slag kunnen. Kernpunt van dit jaarverslag is dat er zowel in de systeemwereld van de overheid als in de leefwereld van de burgers zulke fundamentele veranderingen plaatsvinden dat burgers vaak niet de oplossingen krijgen die zij nodig hebben. De overheid is nog teveel gericht op efficiëntie en rechtmatigheid, terwijl de burger vraagt om effectiviteit en maatschappelijkheid. Dat is niet anders als het om kinderen gaat.



Inhoudsopgave

Inleiding	1
1 Ingekomen verzoeken 2017	3
2 Actualiteiten.....	5
3 Samenvattingen	7
3.1.1 Jeugd.....	7
3.1.2 Onderwijs.....	12
3.1.3 Zorg.....	14
3.1.4 Huisvesting	14
3.1.5 Inkomen.....	20
3.1.6 Dienstverlening	21
3.1.7 Stadsdelen	22
3.1.8 Overig	22
3.1.9 Geen gemeente.....	23

1 Ingekomen verzoeken 2017

In 2017 kwamen er 148 nieuwe verzoeken binnen bij de kinderombudsman van Amsterdam. Daarvan kwamen er 75 binnen in de eerste zes maanden, en 73 in het tweede half jaar. In 2016 kwamen er 119 nieuwe verzoeken binnen: 57 in het eerste en 62 in het tweede half jaar. In figuur 1.1 staan de binnengekomen verzoeken ingedeeld naar thema, en daarmee naar gemeentelijke afdeling.

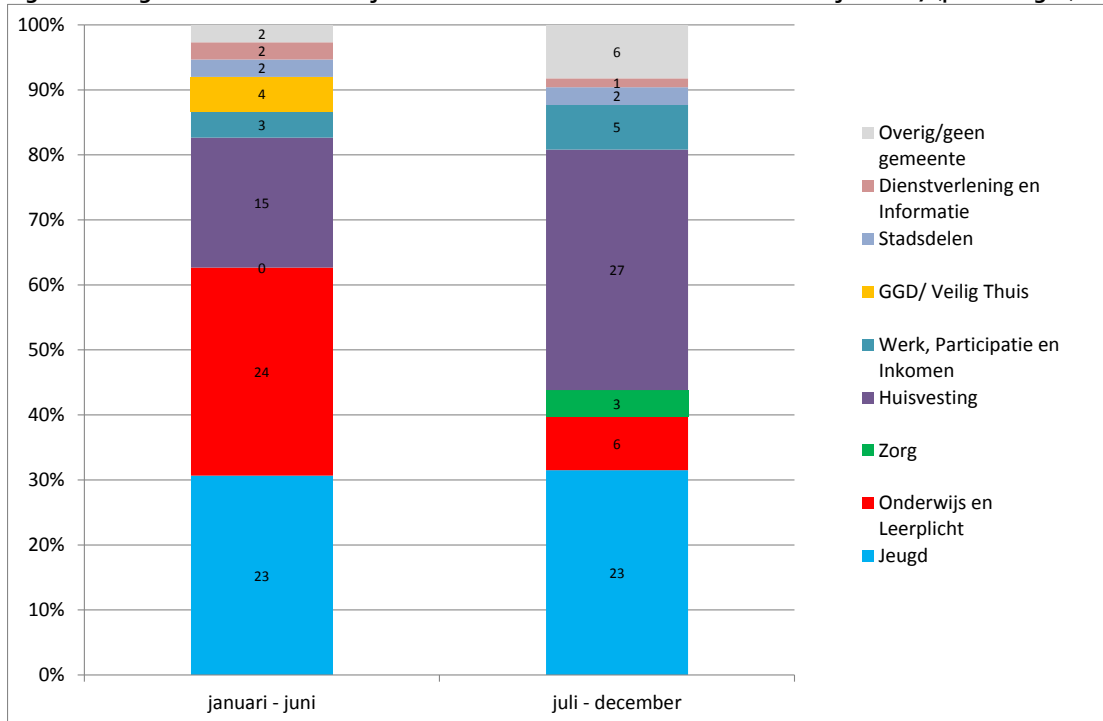
Tabel 1.1 Ingekomen verzoeken bij de kinderombudsman, eerste en tweede halfjaar 2017 (aantallen)

	aantal januari - juni	aantal juli - december
Jeugd	23	23
Onderwijs en Leerplicht	24	6
Zorg	0	3
Huisvesting	15	27
Werk, Participatie en Inkomen	3	5
GGD/ Veilig Thuis	4	0
Stadsdelen	2	2
Dienstverlening en Informatie	2	1
Overig/geen gemeente	2	6
totaal	75	73

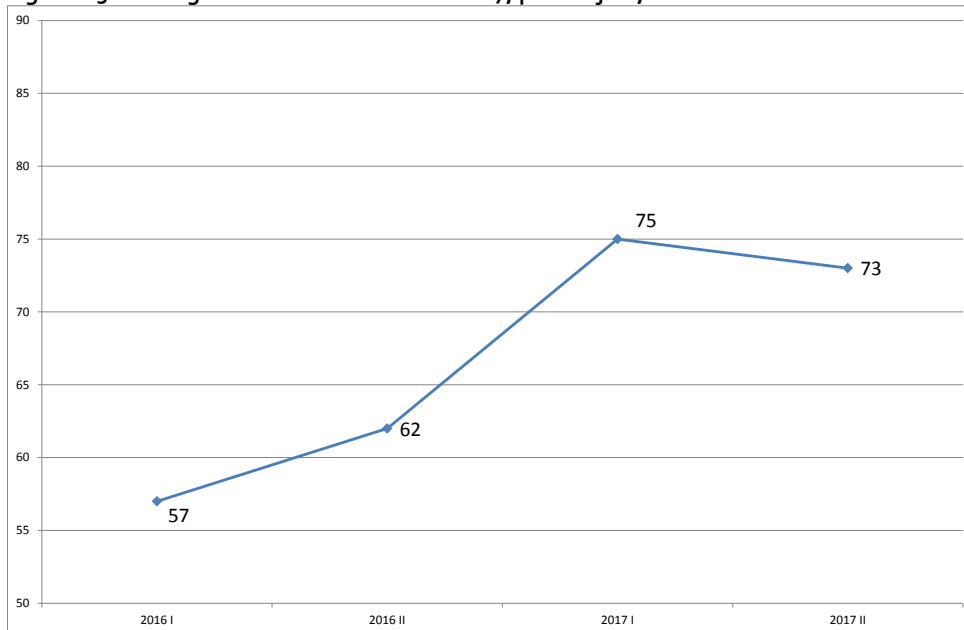
De kinderombudsman behandelt verzoeken waar kinderen bij betrokken zijn. Maar behalve dat er kinderen betrokken zijn, zijn de onderwerpen verder zeer divers. Eigenlijk vanzelfsprekend hebben de meeste verzoeken te maken met onderwerpen waar de gemeentelijke afdeling Jeugd (onderdeel van OJZ) verantwoordelijk voor is. Dit zijn vooral verzoeken en klachten over door de gemeente ingehuurde instellingen en organisaties, zoals het Leger des Heils, de William Schrikker Groep (WSG), Jeugdbescherming, Spirit en Altra. Een ander belangrijk onderwerp is onderwijs en leerplicht (ook onderdeel van OJZ), hoewel er in het tweede halfjaar duidelijk minder vragen gingen over dit onderwerp. In het eerste halfjaar kwamen er 24 verzoeken over onderwijs en leerplicht binnen, in de tweede 6 maanden maar vijf. Een belangrijke reden daarvoor is dat tot en met juni veel klachten over matching binnenkamen, en vanaf juli niet meer. In 2018 wordt matching opnieuw een onderwerp dat de kinderombudsman met veel aandacht zal volgen. Huisvesting is het hele jaar een belangrijk thema gebleken. Het gaat dan bijvoorbeeld om het niet vinden van passende woonruimte (bijvoorbeeld bij medische indicaties), om urgentieaanvragen, en om gezinnen die de nood- of maatschappelijke opvang in of uit moeten. 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 en tweede halfjaar 2017 (percentages)



Figuur 1.3 Binnengekomen verzoeken 2016-2017, per halfjaar, aantallen



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

2 Actualiteiten

De kinderombudsman behandelt individuele zaken. Daarnaast houdt zij zich bezig met leren binnen de organisaties. Wat zijn terugkerende klachten en problemen, en wat kan er gedaan worden ter verbetering? In de tweede helft van 2017 zijn dat bijvoorbeeld huisvestingsproblemen, passend onderwijs. Ook werd besloten dat Anne Martien ook kinderombudsman van Zaanstad wordt. Hieronder volgt een korte samenvatting van verschillende zaken waarmee het team van de kinderombudsman zich in het tweede half jaar van 2017 mee bezig heeft gehouden.

Knelpunten passend onderwijs

In 2017 kwamen er veel klachten binnen die te maken hebben met (het niet vinden van) passend onderwijs. De kinderombudsman behandelt deze zaken regelmatig samen met de OCO (www.onderwijsconsument.nl). Uit de casussen die gezamenlijk zijn opgepakt komen een aantal knelpunten naar voren. Het overkoepelende probleem is de toegenomen onduidelijkheid na de introductie van passend onderwijs over extra ondersteuning, plaatsing op een andere school, en het tegengaan of oplossen van thuiszitten. Dit heeft te maken met informatievoorziening. En ook de met de soms door ouders als paternalistische insteek ervaren aanpak vanuit onderwijs: 'Wij weten wel wat goed voor uw kind is'. Alsof ouders en leerlingen niet hoeven te weten hoe dingen horen te werken, omdat er achter de schermen hard voor ze gewerkt wordt om het goede te doen. Dit zorgt misschien voor meer ruimte voor scholen, maar beperkt het inzicht voor ouders en leerlingen. Dat inzicht hebben ze echter wel nodig om de juiste keuzes te maken en escalatie, strijd tussen ouders en scholen, te vermijden. We zien zes knelpunten, te groeperen onder maatwerk en thuiszitten. Deze knelpunten worden in de eerste helft van 2018 besproken met alle betrokken partijen, zoals de samenwerkingsverbanden, de OSVO, BBO, de afdeling Leerplicht van de gemeente, Ouder- en Kindteams en de inspectie.

Uitstroommakelaar

De kinderombudsman spreekt regelmatig gezinnen die (dreigend) dakloos zijn en geen kans hebben op een woning in de regio Amsterdam. Het gaat bijvoorbeeld om gezinnen die terugkeren uit het buitenland, maar voor hun terugkeer niets geregeld hebben. Deze gezinnen zijn 'zelfredzaam', het enige dat mist is een woning. In dat geval komt de vraag op of deze gezinnen ook buiten de regio Amsterdam naar woonruimte willen en kunnen zoeken. Veel van deze gezinnen verblijven langdurig in de noodopvang in Amsterdam, waardoor deze verstopt raakt. Vaak zijn deze ouders bereid om elders in Nederland een toekomst op te bouwen met hun kinderen, maar weten ze niet hoe ze dit aan moeten pakken. Ook hun begeleiders zijn gericht op Amsterdam en kunnen ze daardoor niet verder helpen. In de jaarbeschouwing 2016 sprak de kinderombudsman al over de wens voor een 'makelaar' die het voor mensen makkelijker maakt om buiten de gemeente of regio te verhuizen. In 2017 zijn de eerste stappen gezet om uit te zoeken of een 'uitstroommakelaar' deze gezinnen mogelijk kan helpen bij het vinden van een woning. Dit is een samenwerking tussen het team van de kinderombudsman, de rve Wonen, de GGD en Zorg.

Huisvesting 18-/18+

Regelmatig krijgt de kinderombudsman hulpvragen of klachten binnen van jongvolwassenen die (onder andere) huisvestingsproblemen hebben. Vaak zijn dit jongeren die in hun jeugd te maken hebben gehad met jeugdhulp. Ook binnen de gemeente is de problematiek die voor veel jongeren speelt rondom het volwassen worden (de zogenaamde 18min/18plussers) bekend. Er vinden dan ook regelmatig gesprekken plaats over deze problematiek tussen de ombudsman en de hulpverleners van de gemeente. Een van de afspraken die gemaakt zijn is dat de kinderombudsman drie 'kwetsbare' jongeren en hun zoektocht naar huisvesting zijdelings volgt.

Verkeersveiligheid in schoolomgevingen

Via verschillende kanalen (omwonenden, schooldirecties) bereiken ons signalen over onveilige verkeerssituaties rondom verschillende basisscholen in Nieuw-West. De verkeersproblemen zijn op de verschillende plekken vergelijkbaar en spelen vooral af tijdens haal- en brengtijden. Er spelen zich onveilige

juli tot en met december 2017

situaties af. Dit heeft niet alleen met de verkeerssituatie zelf te maken maar ook met agressief gedrag van ouders. De gemeente (stadsdeel en centrale stad) heeft wel maatregelen genomen, maar die lijken niet altijd te passen bij de praktijksituatie. Zij heeft daarnaast maar een beperkt budget waarmee zij niet alle doelen kan verwezenlijken. Hier moet een oplossing voor worden bedacht. De oplossing ligt volgens de (kinder)ombudsman niet enkel in de maatregelen maar ook in de handhaving van de verkeersregels. Naar verkeersbrigadiers wordt vaak niet geluisterd omdat zij geen boetes kunnen opleggen, maar wellicht dat zij in gezelschap van handhaving wel invloed kunnen uitoefenen. De kinderombudsman is zich bewust dat dit een stedelijk probleem is, dat niet alleen in Nieuw-West speelt. Maar de verschillende klachten in Nieuw-West zijn aanleiding om meer zicht te krijgen op de problematiek. In 2017 brachten we vooral de problemen in kaart, in de eerste helft van 2018 zal er met betrokkenen verder gesproken worden over de materie.

Nederlandse kinderen met illegale ouders

De problemen rond gezinnen met Nederlandse kinderen met illegale ouders is nog steeds een thema waar de kinderombudsman zich mee bezig houdt. In mei 2017 heeft het Europese Hof een arrest gewezen (ECLI:EU:C:2017:354), waarin alle Nationale Autoriteiten, dus ook de gemeenten, gewezen worden op hun eigen verantwoordelijkheid om hier iets aan te doen. Sindsdien is er al veel geregeld, wonen blijft echter een groot probleem.

Dag van de rechten van het kind

Op 20 november wordt elk jaar de internationale Dag voor de Rechten van het kind gevierd. De kinderombudsman sloot bij twee bijeenkomsten die georganiseerd werden om kinderrechten onder de aandacht te brengen. Zo bezocht zij op 19 november het Kinderrechtenfestival in Studio K. Op 22 november organiseerde het Jeugdplatform Amsterdam een kinderrechtendag in het Stayokay Zeeburg. De Kinderombudsman gaf hier een korte uitleg over wat kinderrechten zijn en welke casuïstiek haar team in Amsterdam tegenkomt. Om de complexiteit van kinderrechten duidelijk te maken werd aan het publiek vervolgens dagelijkse dilemma's voorgelegd. De diversiteit van de aanwezigen, ouders, kinderen en professionals, zorgde ervoor dat dilemma's vanuit verschillende perspectieven werden belicht. De avond eindigde met een vrolijke noot, iedereen mocht zijn beeld bij kinderrechten in een kunstwerk verwerken.

Kinderombudsman Zaanstad per 2018

Vanaf 1 januari 2018 wordt Anne Martien van der Does aangesteld als de kinderombudsman van Zaanstad. Zij wordt daarin ondersteund door een onderzoeker uit Zaanstad. Zij zullen zich bezig houden met het afhandelen van klachten van Zaanse kinderen en ouders. Maar vooral gaan ze kinderen en jongeren actief vragen naar hun mening en ideeën. Hoe denken jongeren zelf dat Zaanstad dingen beter kan organiseren? Waar lopen ze tegen aan? Welke ideeën hebben ze om de stad beter te maken? In een [filmpje](#) wordt de Zaanse kinderombudsman voorgesteld.

3 Samenvattingen

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van alle binnengekomen klachten, gegroepeerd naar de onderwerpen: Jeugd, Onderwijs en leerplicht, Zorg, Huisvesting, WPI, Dienstverlening en Informatie, Stadsdelen, geen gemeente en overig.

3.1.1 Jeugd

Klachten over Jeugdhulp worden vooral gedaan door (pleeg-)ouders. Net als in voorgaande periodes zijn ouders vooral ontevreden over communicatie, dossiervoering en over de mate waarin zij betrokken worden bij de hulpverlening rondom hun kinderen. Bij vechtscheidingen klagen ouders dat de jeugdhulp vooral oog heeft voor de andere ouder en over dat de professionals onvoldoende sturend optreden tegen een (in hun ogen) niet meewerkende ex-partner. De kinderombudsman is niet bevoegd over rechterlijke uitspraken, zoals ondertoezichtstellingen of uithuisplaatsingen. Ook is zij geen belangenbehartiger van ouders. Wel stapt zij bij klachten die jeugdhulp betreffen vaak 'vroeg' in. Dat wil zeggen dat zij niet altijd wacht totdat de klachtafhandeling in eerste lijn doorlopen is. Het is in het belang van de kinderen om ouders en professionals zo snel mogelijk goed met elkaar te laten communiceren. Daar zet zij zich dan ook voor in.

I Jeugdbescherming

1. 4141 Angst voor uithuisplaatsing

Ouders van een jonge zoon zijn verwickeld in een vechtscheiding. Er is een omgangsregeling, maar omdat de overdrachtsmomenten vijandig verlopen wordt de omgang met een van de ouders gestopt. Jeugdbescherming Regio Amsterdam besluit hiertoe in het belang van het kind, zodat hij meer rust heeft. Ook ligt er een verzoek tot uithuisplaatsing bij de rechter, indien het ouders niet lukt om tot afspraken te komen. Een van de ouders klaagt bij de kinderombudsman, de ouder heeft het gevoel gestraft te worden voor het gedrag van de andere ouder. Omdat er nog geen formele klacht is ingediend, is de kinderombudsman eigenlijk nog niet aan zet. Informeel vraagt de kinderombudsman aan Jeugdbescherming of het in het belang van het kind is dat omgang met een ouder wordt gestopt. Overwogen zij om sturender op te treden tegen de ouders, zodat omgang kan blijven bestaan? Jeugdbescherming zou bijvoorbeeld een schriftelijke aanwijzing kunnen geven om de ouder(s) mee te laten werken. Jeugdbescherming geeft hun visie, belicht de zaak van meerdere kanten en legt uit waarom voor deze koers gekozen is, aan zowel de kinderombudsman als aan de ouder. De uitleg is helder, maar ook de rechter vindt dat Jeugdbescherming een actievere rol moet aannemen. Jeugdbescherming stuurt hierop een schriftelijke aanwijzing aan de ouder. Uiteindelijk wordt er gezorgd voor veilige overdrachtsmomenten en wordt omgang hervat. De zaak ligt voor bij de rechter en de kinderombudsman sluit het dossier. De kinderombudsman ziet vaker dat omgang met een ouder stopt indien ouders niet samenwerken bij een scheiding. Zij vindt het zorgelijk dat Jeugdbescherming in deze gevallen maar beperkte middelen lijkt te hebben. Hierover gaat zij in 2018 het gesprek aan.

2. 4217 Klacht niet doorgezet

Een gezin benadert de Kinderombudsman per mail met een klacht over Jeugdbescherming. De Kinderombudsman nodigt het gezin uit voor een gesprek. De Kinderombudsman heeft niets meer van het gezin vernomen en sluit het dossier.

3. 4347 Kinderombudsman als tweedelijns klachtinstantie nog niet aan zet

Een vrouw vraagt naar de bevoegdheden en mogelijkheden van de (kinder)ombudsman. Haar klachten over Jeugdbescherming en Veilig Thuis zijn in de eerste lijn gedeeltelijk gegrond verklaard. De Kinderombudsman gaat met haar in gesprek. Klachtbehandeling door de ombudsman blijkt op dit moment niet relevant en de kinderombudsman sluit het dossier.

4. *4325 Klacht over Altra, Samen DOEN en Jeugdbescherming bij een vechtscheiding*

Een vader klaagt over verschillende instanties na een vechtscheiding. Jeugdbescherming treedt zijns inziens onvoldoende op tegen de moeder van de kinderen, waardoor omgang met zijn kinderen al maanden gestopt is. Ook is hij ontevreden over de klachtafhandeling in eerste lijn door Samen DOEN, waar hij klaagde over een medewerker. Tot slot vindt hij dat er onvoldoende opvolging is gegeven aan de adviezen die de klachtencommissie aan Altra gaf, naar aanleiding van zijn klacht. De kinderombudsman krijgt meer signalen over onvoldoende sturend handelen door Jeugdbescherming na een vechtscheiding en gaat hierover het gesprek aan. Met Samen DOEN wordt een bemiddelingsgesprek georganiseerd en voor zijn klacht over Altra wordt de vader terugverwezen naar Altra.

5. *4723 Onvoldoende inzet op herstel contact vader en kinderen*

Het AKJ stuurt een cliënt van hen door naar de kinderombudsman. De vader heeft geen gezag meer en er is geen omgangsregeling met de kinderen. Het AKJ en vader vinden dat er onvoldoende ingezet is op hulp aan vader en daarmee op herstel contact. Jeugdbescherming stelt dat de rechter in zijn uitspraak duidelijk is geweest en spreekt vader aan op zijn eigen verantwoordelijkheid. De kinderombudsman laat zich informeren door andere betrokken professionals om helder te krijgen wat in deze zaak in het belang is van de kinderen en zal vader op basis daarvan adviseren.

6. *4520 Begeleiding tiener na gezagsbeëindiging moeder door gezinsmanager*

Een moeder dient een klacht in bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam over de gezinsmanager van haar kind van 16 die in een pleeggezin woont. De moeder vindt onder meer dat de gezinsmanager moeder buitensluit en het kind onvoldoende begeleidt. De ombudsman ontvangt een afschrift van de klacht. Indien moeder niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure bij Jeugdbescherming kan ze de ombudsman vragen onderzoek te doen.

7. *4599 Contact krijgen met kinderen*

Een moeder benadert de kinderombudsman over omgang met haar kinderen. Sinds een aantal jaar heeft zij geen gezag meer. Haar kinderen wonen al een aantal jaren in pleeggezinnen en gezinshuizen. Moeder geeft aan dat ze haar kinderen nauwelijks spreekt of ziet. Ze is bezorgd en weet niet waar haar kinderen momenteel verblijven. Bij navraag blijkt dat het contact tussen moeder en kinderen even is gestopt om de rust te herstellen. De communicatie daarover tussen gezinsmanager en moeder is kennelijk niet goed verlopen, althans moeder heeft het onvoldoende begrepen. Nadat de kinderen op een nieuwe locatie een plek hebben gekregen, zorgt de gezinsmanager ervoor dat moeder weer contact heeft met haar kinderen. De kinderombudsman sluit het dossier.

8. *4649 Verplichte betaling leefgeld voor dochter in opvang Hvo*

Een vrouw heeft een alleenstaande minderjarige asielzoeker van twee jaar onder haar hoede genomen op verzoek van Nidos. Ze is voogd en de dochter is inmiddels bijna achttien. Ze heeft in haar puberteit veel gedragsproblemen. Ze woont vrijwillig in een opvang. Jeugdbescherming begeleidt haar vanuit de top 600. De dochter blijft echter een sterk beroep doen op moeder voornamelijk voor geld. Moeder komt bij de ombudsman omdat er volgens haar geen goed plan ligt voor hulp als haar dochter 18 jaar wordt, ook wat betreft het beheer van haar financiën. Verder heeft moeder veel kosten gemaakt voor haar dochter die door de overheid vergoed zouden kunnen worden, maar daar hoort ze niets meer over. De ombudsman hoort van Jeugdbescherming dat er wel gewerkt wordt aan een vervolgwoonplek en dat er al een hulpverlener is gevonden bij Inforsa die de dochter blijft begeleiden. Die zal aandringen op budget beheer en eventueel beschermingsbewind. Vanwege de dynamiek tussen moeder en dochter is moeder niet meer uitgenodigd voor uitvoerdersoverleggen. En voor hulp bij de omgang met haar dochter is ze verwezen naar de GGD. Moeder had al maanden geen informatie van de hulpverlening ontvangen.

9. *4802 Klacht gezinsplan*

Een moeder komt langs bij de Kinderombudsman met een klacht over haar gezinsmanager. Zij is het oneens met haar gezinsplan. De kinderombudsman kan hier pas een oordeel over vormen als de hele klachtenprocedure is doorlopen. Moeder gaat nu eerst in gesprek met haar gezinsmanager en de teammanager. Indien zij dan alsnog een klacht wil indienen, kan zij hulp vragen aan het AKJ.

10. *4824 Conflict pleegouders met Spirit en Jeugdbescherming*

Pleegouders hebben een langlopend conflict met Jeugdbescherming en Spirit omtrent hun pleegkinderen. In eerdere klachtafhandeling zijn klachten van de pleegouders, betreffende de houding van Spirit, gegrond verklaard en inmiddels is de verhouding met Jeugdbescherming geharmoniseerd. De kinderombudsman loopt vaker tegen communicatieproblemen tussen professionals aan, onderling of met (pleeg)ouders, die op een zodanige manier escaleren dat belangen van kinderen erdoor worden geschaad. Aangezien het meestal zo is dat waar er twee vechten er ook twee schuld hebben, gaat ze hierover inhoudelijk het gesprek aan. Doel is om er achter te komen waarom het niet goed is gegaan, om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen.

11. *4925 / 4899 Klacht over gezinsplan en bejegening*

Gescheiden ouders klagen over de gezinsmanager van Jeugdbescherming. Hun kinderen zijn bijna een jaar terug met een spoedhuisplaatsing bij pleeggezinnen ondergebracht. Volgens de ouders schrijft de gezinsmanager structureel en aantoonbaar leugens in het gezinsplan. Dit plan wordt vervolgens gedeeld met andere professionals en de rechter. Ouders hebben geklaagd en er is een bemiddelingsgesprek gevoerd. Jeugdbescherming blijft achter het plan staan, ouders blijven het oneens. Ondertussen is de oudste gewisseld van pleeggezin, omdat het mis ging in het eerste. Dit heeft volgens de ouders veel te lang geduurd. Het andere kind wil graag weer thuis wonen en slaapt ook al regelmatig bij ouders. Ouders hebben nog geen formele klacht ingediend bij de klachtencommissie en zien hier tegenop vanwege de tijdsduur. Ze vinden dat er zo snel mogelijk iets moet veranderen. De kinderombudsman ziet vaker een verstoorde samenwerking tussen ouders en professionals. Zij vindt dat een goede communicatie en samenwerking altijd in het belang is van kinderen en biedt bemiddeling aan. Vanuit Jeugdbescherming wordt echter besloten om de gezinsmanager te vervangen. Iedereen hoopt daarmee op een nieuwe start. De kinderombudsman volgt de zaak verder van een afstand.

12. *5058 Vader zonder gezag heeft zorgen over kinderen*

Een gezin krijgt omdat het slecht gaat met de kinderen (schoolverzuim, kleine criminaliteit) te maken met Leerplicht en later Jeugdbescherming. De man vertelt dat zijn ex de situatie misbruikt om een verblijfsvergunning te krijgen. Jeugdbescherming geeft vader volgens eigen zeggen geen eerlijke kans. De kinderen worden eerst onder toezicht gesteld. Het echtpaar gaat uit elkaar. Uiteindelijk raakt vader ook het gezag kwijt, hij zegt niet te weten waarom het gezag hem uiteindelijk ontnomen is. Omdat moeder voor de kinderen zorgt, is de sociale huurwoning ook aan haar toegekend. Moeder heeft nu een tijdelijke verblijfsvergunning totdat haar jongste zoon 18 is. Ondertussen verneemt de man van de wijkagent dat het steeds slechter gaat met de kinderen. Zijn zoon zou dealen en met zware criminelen omgaan. Hij weet niet waar zijn gezin nu woont en mag geen contact opnemen met de kinderen. De ombudsman legt de man uit dat hij geen rol kan en mag spelen in de omgangszaak met zijn kinderen. De rechter heeft zich hier – ook in beroep – al over uitgelaten. Wel kan hij zelf of via de wijkagent melding maken bij Veilig Thuis indien hij zich ongerust maakt over de veiligheid van zijn kinderen. Het is echter nu aan de kinderen zelf om weer contact met hem op te nemen wanneer ze meerderjarig zijn.

13. *5002 Gebrek aan waarheidsvinding*

Een vader benadert de Kinderombudsman met een vraag over de verplichting van Jeugdbescherming om aan waarheidsvinding te doen. In gevolge art. 3.3 van de Jeugdwet zijn de raad voor de kindbescherming

en de gecertificeerde instelling verplicht in rapportages of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. In deze specifieke zaak is de Kinderombudsman niet bevoegd aangezien de klacht nog niet in eerste lijn is uitgezet. De Kinderombudsman ontvangt vaker klachten over het onderscheid tussen feiten en meningen in rapportages. Deze zaken worden in de praktijk nog wel eens verwisseld. De kinderombudsman neemt dit mee als signaal.

14. 4076 Verzoek tot vervanging van de gezinsmanager

Een ouder wiens kind niet meer thuis woont, is ontevreden over de gezinsmanager van Jeugdbescherming Amsterdam. Op verzoek van het kind blijft de gezinsmanager echter ongewijzigd. De kinderombudsman probeert te bemiddelen in het langlopende conflict tussen ouder en Jeugdbescherming, met als doel het behouden van (voldoende) communicatie. Goede communicatie is altijd in het belang van kinderen en deze jongere geeft aan behoefte te hebben aan de aanwezigheid van de kinderombudsman, als onafhankelijke derde.

15. 4943 Woning voor moeder en kinderen

Mevrouw heeft twee kinderen, er is een OTS en MUHP uitgesproken. De kinderen verblijven in het netwerk van moeder. Moeder maakt zich zorgen over de veiligheid van de kinderen en ze wil snel duidelijkheid waar de kinderen gaan opgroeien. Moeder en advocaat vrezen dat Jeugdbescherming bij een volgende zitting zal verzoeken om de kinderen in een neutraal gezin te plaatsen. Volgens mevrouw worden de kinderen dan van elkaar gescheiden. Dit wil ze voorkomen. Het liefst wil ze een woning voor haar en haar kinderen. Ze vraagt de kinderombudsman om hulp omdat ze tegen een muur oploopt: ze was dakloos en woont nu in de opvang. Het is haar recent gelukt een uitkering te krijgen. De volgende stap is een woning. Volgens de advocaat staat gebrek aan een woning nu tussen haar en haar kinderen in. Navraag bij Jeugdbescherming leert dat Jeugdbescherming moeder op dit moment niet in staat acht om voor haar kinderen te zorgen en om haar kinderen deze veiligheid en stabiliteit te bieden. Dit maakt dat het samen met de kinderen wonen los staat van het hebben van een gezinswoning/- gezinsopvang. Moeder komt op de wachtlijst voor opvang dakloze gezinnen. Binnen de wachttijd hiervoor wordt thuisplaatsing bij moeder onderzocht. Mevrouw heeft een verblijfsvergunning die is gekoppeld aan de verzorging van haar kinderen, en Jeugdbescherming stelt dat deze niet in het geding komt omdat ze voldoende intensief betrokken is bij de opvoeding van haar kinderen.

OKT

16. 4195 Moeizaam contact OKT en cliëntbegeleider over PGB aanvraag

Een cliëntbegeleider ervaart terughoudendheid van het Ouder- en kindteam. Zijn cliënten willen zorg voor hun kind middels PGB financieren. Hij wil dit graag voor hen regelen, maar het OKT geeft aan dat alleen de ouders een PGB kunnen aanvragen. De kinderombudsman adviseert de cliëntbegeleider een afspraak te maken met ouders en de ouder- en kindadviseur om hun verzoek te bespreken. Dit is de snelste route en dan kunnen ook de klachten besproken worden. Het gesprek komt tot stand. De kinderombudsman onderneemt geen verdere actie en sluit de zaak. Indien cliëntbegeleider of ouders niet tevreden zijn, kunnen zij de reguliere klachtenprocedure doorlopen.

17. 4401 PGB na decentralisaties

Een moeder beheert het PGB van haar bijna 18-jarige zoon. Bij de decentralisaties in 2015 wordt zijn PGB-budget gehalveerd. Hier is zij het niet mee eens. De vrouw krijgt onvoldoende toelichting over de wijziging en ook wordt vergoeding van respijtzorg niet toegekend. Ze dient een klacht in en er volgt een klachtgesprek waarin haar excuses worden aangeboden. Echter is de klacht hiermee niet opgelost: de vrouw ziet fouten in het gespreksverslag en ze is het nog steeds niet eens met de hoogte van het PGB. Het OKT kijkt opnieuw naar haar klacht en uiteindelijk wordt zij geheel in het gelijk gesteld. De Kinderombudsman heeft de zaak van de zijlijn gevolgd en sluit het dossier.

18. 4910 Klacht over afhandeling aanvraag PGB voor minderjarig kind

Een ouder wil geen klacht indienen, maar wel het verhaal vertellen van de PGB aanvraag voor zijn kind. het kind is gediagnosticeerd met PDD-nos en autisme. Ouders vragen een verlenging van het PGB aan. Dit wordt in eerste instantie afgewezen. Pas nadat blijkt dat de benodigde hulp niet met ZiN te bieden is en na inleveren van een (herschreven) hulpplan krijgt ze het PGB. Er is dan bijna een jaar voorbij. De ouder beklagt zich over de gemeente: er is weinig kennis over autisme en (jeugd)pgb's. Ook zijn er allerlei bureaucratische drempels (zoals wachttijden, niet toewijzen van een cliëntondersteuner en het maar kunnen testen op een vermoedde aandoening). Dit alles heeft voor het gezin voor veel stress en verdriet gezorgd.

19. 5087 Vergoeding GGZ behandelingen jongere

Een tiener heeft GGZ hulp nodig. De beoogde behandeling is niet ingekocht door de gemeente Amsterdam. Het Ouder- en Kind Team (OKT) begeleidt de ouders bij de aanvraag voor de jeugdhulp. Het is niet direct duidelijk welke aanvraag gedaan moet worden en er volgt een PGB-aanvraag, die afgewezen wordt. Ondertussen start de tiener met de behandelingen, omdat het een crisissituatie betreft. Het duurt uiteindelijk nog 3 maanden voordat de aanvraag wordt gehonoreerd. Maar nu wordt er een aantal behandelingen niet vergoed, omdat ze plaatsvonden voor de aanvraagdatum en buiten de periode waarvoor de jeugdhulp is aangevraagd. Ouders benaderen de kinderombudsman, die contact zoekt met het OKT. Het OKT blijkt nog in gesprek met de gemeente, omdat zij ook denken dat alle behandelingen vergoed zouden moeten worden. De gemeente besluit hierop positief: alles wordt vergoed. De begripsdefinitie van het woord "crisis" blijkt hierin doorslaggevend: in geval van crisis mag er gestart worden met behandelen voordat de aanvraag is goedgekeurd. De kinderombudsman vindt dat het OKT en de gemeente het goed hebben opgepakt en sluit het dossier. Zij hoopt wel dat soortgelijke onduidelijkheden in de toekomst voorkomen kunnen worden, dat scheelt ouders en kinderen de nodige zorgen.

20. 4620 Niet verstreken pleegzorgvergoeding

Een gezin vangt een tienerdochter op van een vrouw uit hun kennissenkring. Het blijkt niet te klikken en het meisje gaat naar een opvangplek. Van te voren was het gezin door de betrokken jeugdhulpverlener toegezegd dat ze een vergoeding zouden krijgen voor de pleegzorg. Ze hebben kosten gemaakt en die willen ze vergoed zien. Ze gaan hierover in gesprek met het Ouder en Kindteam (OKT). De aanvraag voor pleegzorgvergoeding had langer geduurd dan gebruikelijk is. En het meisje was al weer weg voordat het rond was. Daar komt bij dat ze niet was ingeschreven in de basisregistratie. De Kinderombudsman vraagt de gemeente nog eens naar zijn vraag te kijken. Het OKT gaat nogmaals met hem in gesprek en besluit voor de weken dat ze bij het gezin pleegzorgvergoeding te verstrekken. Het gezin is vooral blij met de erkenning. Het OKT heeft toch ingezien dat de gastvrijheid van dit gezin voor hen geen financiële domper moet worden. Het gaat om de hulp die ze hebben geboden en niet om de registratie in de brp.

Ouderschap blijft

21. 4317 Begeleiding bij de omgang van zoon en vader

Een moeder komt bij de kinderombudsman met een klacht over het traject Ouderschap Blijft van Altra. Kort na de geboorte van haar kind is zij gescheiden. Na twee jaar wil vader contact met zijn dochtertje. De relatie tussen vader en moeder is ernstig beschadigd. Ouders starten het traject Ouderschap Blijft om tot afspraken te komen over de omgang tussen vader en kind. Tijdens het traject krijgen vader en moeder regelmatig ruzie en komt vader niet opdagen bij afspraken. Het eindadvies is negatief. Ouderschap Blijft kan pas weer worden opgestart indien ouders beide ouders zich inzetten om tot afspraken te komen. Een alternatief is er niet.

WSG

22. 4865 Klacht WSG bij uithuisgeplaatste kinderen

Een moeder klaagt over bejegening door de William Schrikker Groep (WSG). Haar twee kinderen zijn vlak na de geboorte uit huis geplaatst. Moeder heeft geen gezag meer en ziet hen een uur per maand onder begeleiding. Moeder heeft het hier nog heel zwaar mee en vindt dat de kinderen uit huis zijn geplaatst door

fouten van de WSG. Het gaat nu veel beter met haar dan toen de kinderen geboren werden. Ze strijdt nog steeds voor thuisplaatsing. Moeder wil in cassatie gaan, maar heeft hiervoor nog geen advocaat kunnen vinden. Ze heeft vorig jaar geklaagd over de gezinsvoogd, is bij klachtencommissie geweest en kreeg een nieuwe voogd. Gaat opnieuw niet goed. Ze kan de voogd niet goed bereiken. In de zomer zag ze de kinderen 3 maanden niet vanwege vakanties van de hulpverleners en voor haar is nu het meest belangrijke: ze mag haar eigen hulpverlener niet mee naar de omgang. Dat is omdat zowel Spirit, als Altra, als de pleegmoeder aanwezig zijn en de WSG vindt het te druk worden voor de kinderen als ook moeders hulpverlener mee is.

23. 5145 *Klacht over WSG verwezen naar AKJ*

Een vrouw benadert de Kinderombudsman met een klacht over de William Schrikker Groep (WSG). Ze heeft bij de klachtencommissie van het WSG een klacht ingediend over de uithuisplaatsing van haar dochter en de manier waarop er met haar en haar dochter om wordt gegaan. Ze heeft een gesprek gehad en is niet tevreden met de wijze waarop er met haar klacht is omgegaan. Bij navraag blijkt dat haar klachtgesprek geen klachtgesprek was, maar een bemiddelingsgesprek. Als zij die bemiddeling niet voldoende vindt, moet zij dat aan de klachtencommissie melden. Pas dan wordt haar klacht echt behandeld. De kinderombudsman legt haar de procedure uit en verwijst haar voor verdere hulp naar het AKJ.

3.1.2 Onderwijs

De kinderombudsman is niet bevoegd over alle onderwijsklachten. In de gevallen dat zij niet bevoegd is verwijst zij ouders naar klachtencommissies van een school, het samenwerkingsverband, of naar De Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). Indien het in belang van het kind is, biedt de kinderombudsman aan te bemiddelen. In het tweede halfjaar van 2017 kwamen er veel minder onderwijsklachten binnen dan in het eerste halfjaar. Dat komt vooral omdat er geen klachten over matching binnen kwamen. Wel waren er enkele klachten over (het vinden van) passend onderwijs, conflicten met onderwijsinstellingen en vrijstellingsaanvragen..

1. 4585 *Hulp bij oplossing kleinzoon die VWO wil doen*

Een vrouw benadert de kinderombudsman over haar kleinzoon. Hij is geslaagd voor zijn Havo, maar heeft te weinig punten om op zijn eigen school door te mogen stromen naar het VWO. Hij wil zich daarom aanmelden op het Joke Smit College, om via het volwassenenonderwijs zijn VWO te kunnen halen. De kleinzoon is nog geen 18 jaar oud, dus is dat niet mogelijk. Dat heeft te maken met een landelijke regeling. De kleinzoon zou wel via bijvoorbeeld zijn oude school op het Joke Smit kunnen worden ingeschreven, maar kennelijk wil die school dat niet doen. De kleinzoon heeft er uiteindelijk voor gekozen om zich in te schrijven op een particuliere school. De Kinderombudsman sluit daarom het dossier. Zij neemt wel als signaal mee dat het strakke vasthouden aan een cijfermatig gemiddelde op middelbare scholen maatwerk in de weg staat bij het doorstromen naar een hoger niveau. Deze jongen had goede redenen om via het VWO naar de universiteit te willen gaan en niet via een meer praktische HBO-opleiding. De oude school lijkt bovendien niet te hebben gekeken of volwassenenonderwijs mogelijk meer passend was voor deze leerling. Door enkel cijfermatig te beoordelen en het ontbreken van maatwerk op de oude school is het eindresultaat dat kinderen met kapitaalkrachtige ouders wel kunnen doorstromen en andere kinderen niet. Dat zou niet zo moeten zijn.

2. 4715 *Hulp bij indienen klacht over school*

Een moeder neemt contact op met kinderombudsman over haar 6 jarige zoon. Haar zoon heeft in de klas regelmatig met pestgedrag te maken gehad. Volgens moeder heeft school hier niet adequaat op gereageerd. Er zijn meerdere gesprekken geweest op school, hier kwam niets uit. Zij wil graag een klacht indienen, maar weet niet hoe ze dit moet formuleren. De kinderombudsman is niet bevoegd in deze zaak en draagt de zaak warm over aan het OCO.

3. 4624 *Begeleider op busje*

Situatie Aanvullend Openbaar Vervoer baart moeder zorgen. Haar zoon zit op bijzonder onderwijs en reist

met Aanvullend Openbaar Vervoer van Connexxion. Zijn moeder spreekt van een onveilige situatie, nu er geen begeleiders aanwezig zijn. De chauffeur staat er alleen voor en dat leidt tot mishandeling door een oudere jongen. Ook wordt er geslagen en gescholden. Mevrouw heeft contact met Connexxion gehad en die zou haar hebben geïnformeerd over een nieuwe begeleider. Dat is echter niet gebeurd en er is ook geen contact opgenomen. Mevrouw vraagt hulp van de ombudsman. Omdat de gemeente in staat moet worden gesteld om op een klacht te reageren biedt de ombudsman aan om de klacht door te sturen. Mevrouw krijgt ook de link naar het relevante gedeelte van de website van de gemeente om zelf een klacht in te dienen. Omdat zij niet meer gereageerd heeft wordt het dossier gesloten.

Passend onderwijs

4. 4598 Te late aanmelding bij SBO

Een vader benadert de Kinderombudsman met een klacht over de school van zijn zoon. Voor de zomervakantie had de school gezegd dat zijn zoon naar het speciaal basis onderwijs moest. Hij kreeg niet te horen hoe hij dat aan zou moeten pakken. Na de vakantie was de zoon niet welkom op de oude school. Vader voelde zich hierdoor genoodzaakt om voor een (dure) particuliere school te kiezen. Eind september had de school alsnog een aanmeldgesprek op een SBO-school geregeld. Daarmee was de school dus te laat, vader had meteen na de eerste verwijzing – voor de zomervakantie – verder geholpen moeten worden. Vader besluit dat zijn zoon op de particuliere school blijft, maar hij wil wel een klacht indienen over de eerste school. De Kinderombudsman verwijst hem naar het OCO om daarbij te helpen. Zij neemt het signaal mee naar het Samenwerkingsverband PO dat verwijzingen naar het SBO niet altijd goed verlopen.

5. 4966 Passend onderwijs voor thuiszittende jongere

Een jongere gaat al lange tijd niet naar school. Er is onenigheid tussen ouders en professionals (het samenwerkingsverband, school, Leerplicht en het Doorbraakoverleg Thuiszitters) over wat passend onderwijs is: is dat regulier of speciaal onderwijs? Vanwege het lange thuiszitten en andere zorgen in het gezin zijn de Raad voor de Kinderbescherming en de William Schrikker Groep (WSG) betrokken. De kinderombudsman en het OCO (www.onderwijsconsulenten.nl/) spreken met ouders en de jongere en overleggen met de betrokken professionals. Besloten wordt om alles nu te richten op de nabije toekomst: het vinden van een passende onderwijsvorm. Er is veel gebeurd, de standpunten zijn verhard en de communicatie is verstoord, maar passend onderwijs is nu de prioriteit. Het gezin krijgt een andere gezinsvoogd binnen WSG waar ze een goede nieuwe start mee maken. Besloten wordt dat 2LEARN (naast de WSG) de jongere zal begeleiden bij het stellen van doelen en het maken van een stappenplan. De kinderombudsman en het OCO zijn blij met de stappen die gezet worden en hoopt dat vanaf nu gezamenlijk, met vertrouwen gewerkt kan worden naar een passende plek voor de jongere.

Vrijstelling

6. 4724 Onenigheid en procedurele onduidelijkheid bij beroep op vrijstelling

Ouders benaderen de kinderombudsman vanwege onduidelijkheden en onenigheid rondom het beroep op vrijstelling van de Leerplicht dat zij bij de gemeente hebben ingediend. Hun kind is ondanks ziekmelden als ongeoorloofd absent aangemerkt waardoor een hoorzitting dreigt. Die hoorzitting vervalt, maar daarna is er onduidelijkheid over wie als onafhankelijke deskundige kan en zal worden aangewezen. Bij een beroep op vrijstelling wijst Leerplicht de onafhankelijke deskundige aan. Over het algemeen worden deskundigen die betrokken zijn bij het kind niet aangewezen, net zo min als de jeugdarts van school. Uiteindelijk acht een onafhankelijke arts het kind ongeschikt voor de rest van het schooljaar. In eerste instantie besluit de Leerplichtambtenaar de vrijstelling voor een kortere periode te verlenen, maar dat is formeel niet mogelijk. Het kind wordt vrijgesteld voor de rest van het schooljaar. De afspraak is dat ouders, school en behandelaars van het kind gedurende dit jaar met elkaar in gesprek blijven over de gesteldheid van het kind en het perspectief op terugkeer naar school. De kinderombudsman heeft in deze zaak de procedure vooral vanaf de zijlijn gevolgd en hoopt dat de communicatie in het vervolg wederzijds soepeler zal verlopen.

3.1.3 Zorg

1. 4335 Hulp bij naturalisatieaanvraag

Een gezin, van Irakese afkomst, heeft drie dochters die geboren zijn in Nederland. Vader is destijds van Irak naar Malta gevlucht. Moeder is van Irak naar Nederland gekomen. De ouders willen een Nederlandse nationaliteit voor hun kinderen. De jongste dochter (bijna 3 jaar) voldoet niet aan de formele eisen van de IND om een paspoort te verkrijgen. De andere twee dochters krijgen wel een positieve beschikking. Samen DOEN benadert de kinderombudsman voor advies betreffende het naturalisatieproces van de jongste dochter. De kinderombudsman legt de vraag bij de Teammanager Zorg voor de Jeugd neer. Er is contact geweest tussen de jurist van Samen Doen en de generalist van het team Noord van Samen Doen. De conclusie is dat er inderdaad een advocaat met verstand van zaken moet worden betrokken. De generalist pakt dit op.

2. 4498 Veiligheidsvraagstuk bij terugkeer eigen woning na Blijf huis

Een vrouw en haar kinderen worden bedreigt door haar ex-vriend. Na zes weken opvang in een Blijf-huis, moet ze daar weg, maar ze is nog steeds bang in haar eigen huis. De gezinsmanager van Jeugdbescherming is er voor dat ze terug naar de woning gaat, die weet geen andere oplossing. De ondertoezichtstelling houdt over een maand op. Moeder gaat liever naar andere woning met geheim adres, maar weet niet hoe dat te regelen. Moeder wil wel urgentie aanvragen, maar dat duurt een paar maanden. Ze heeft een contactverbod en straatverbod aangevraagd. Een eerder contactverbod heeft hij geschonden, maar hij is niet op heterdaad betrapt door de politie. Ze heeft nog een gesprek bij de Blijf groep over haar situatie. De Blijf groep biedt zes weken noodopvang, waarin de vrouw tot rust kunnen komen en bedenken welke stappen er voor de toekomst nodig zijn. De ombudsman hoort graag eerst hoe het gesprek bij de Blijf groep afloopt. De ombudsman krijgt de moeder niet meer te spreken en sluit het dossier.

3. 4779 Geen urgentie bij ongewenst inwonen

Een vrouw woont met haar kinderen in bij haar moeder. Een van de kinderen heeft medische problemen. De vrouw is toegelaten tot de maatschappelijke opvang, maar wordt ambulante begeleidt door HVO Querido bij haar moeder thuis. Ze zou vanuit daar naar een Umo-woning gaan. HVO heeft het gezin op de uitstroomtafel ingebracht. De uitstroomtafel besluit dat het gezin in de woning bij oma genoeg ruimte heeft en geen eigen woning behoeft. Dit is medegedeeld door de teammanager van HVO, maar er is geen besluit over gekomen van de uitstroomtafel of Afdeling Wonen. Geen rechtsbescherming dus. De kinderombudsman stelt de vrouw op de hoogte van wijzigingen in de [Huisvestingsverordening Amsterdam](#), ten aanzien van urgentie. Ze dient een nieuwe aanvraag urgentie in. Tevens komt er meer (psychische) begeleiding in het gezin. De kinderombudsman volgt de zaak.

3.1.4 Huisvesting

Huisvesting is al lange tijd een belangrijk thema. De woningnood in de stad is hoog. Daardoor is het voor veel mensen moeilijk om passende woonruimte te vinden. De huisvestingsklachten die bij de kinderombudsman binnenkomen hebben betrekking op verschillende onderwerpen, zoals urgentie, in- en uitstroom in de maatschappelijke opvang en huisvesting van Nederlandse kinderen met illegale ouders. Er zijn vrijwel altijd verschillende gemeentelijke onderdelen betrokken, zoals de afdelingen Wonen en Dienstverlening en de GGD. Naast klachten wordt de (kinder)ombudsman ook vaak benaderd voor advies in de vaak complexe huisvestingsproblematiek.

I Huisvestingsproblematiek voor Nederlandse kinderen met illegale ouders.

1-8 kenmerk 5239 - 5248

Bij de kinderombudsman kwamen in het tweede half jaar van 2018 acht zaken binnen waarbij huisvestingsproblemen spelen bij Nederlandse kinderen met illegale ouders (zie actualiteiten voor meer informatie over dit onderwerp).

9. *4537 Uitstroom van een eenoudergezin met status / urgentieverlening*

Een moeder woont met drie van haar vier kinderen in de opvang, nadat zij haar woning heeft verloren. Haar oudste kind zit sinds kort vanwege gezondheidsredenen in een andere opvang, maar dat trekt een wissel op het gezin. De oudste dochter is mishandeld door vader, die niet meer in beeld is. Ook de logistiek rond naar school brengen valt vanwege de afstand school - opvang zwaar. Op grond van het arrest Chavez Vilchez krijgt moeder een verblijfsstatus en bijstand. Maar daarmee is haar woonprobleem nog niet opgelost. Haar advocaat is daarmee bezig en vraagt of de ombudsman iets kan betekenen. De ombudsman doet een dringend beroep op de directeuren GGD, Wonen en OJZ, met de vraag of op het gebied van uitstroom uit de opvang iets te regelen is. Daarop verstrekt de gemeente een urgentie. De kinderombudsman vraagt samen met de Nationale Kinderombudsman bij de gemeente aandacht voor deze problematiek, die meerdere (veelal) moeders treft.

10. *4554 Niet toekennen van een woning*

Een jonge moeder en haar moeder komen langs bij de ombudsman. Ze moeten uit hun huurwoning vanwege renovatie en hebben een urgentie. Zij wonen al jaren in Nederland en kleindochter heeft de Nederlandse nationaliteit. Op grond van de uitspraak van de Europese rechter in de zaak Chavez Vilchez komt moeder en dochter de Nederlandse nationaliteit toe. Voordat dit is geformaliseerd valt hun oog op een appartement in een nieuwbouwcomplex in hetzelfde stadsdeel. De corporatie kent hen de woning niet toe, omdat ze illegaal in Nederland zouden zijn. Zij dienen een klacht in bij de corporatie en wijzen erop dat de corporatie hun verblijfsstatus miskent. Inmiddels heeft de IND die geformaliseerd. De ombudsman vraagt de gemeente of zij ruimte ziet om een oplossing te zoeken. Dochter schakelt ook een advocaat in.

II In/uitstroom noodopvang

11. *4523 Onduidelijkheid over uitstroom noodopvang*

Een moeder zit een jaar in de noodopvang. Ze belt de ombudsman met het verzoek om opheldering te krijgen over haar woonsituatie. De vrouw was in de veronderstelling dat zij op de wachtlijst stond voor een Uitstroomwoning. Dit bleek uiteindelijk niet zo te zijn. Uit contact met de GGD blijkt dat moeder wel op de wachtlijst staat, maar dat er nog geen geschikte woning beschikbaar was. De ombudsman sluit het dossier.

12. *4262 Aanbod mpg woning is niet naar wens gezin*

Een gezin met vier kinderen, waarvan twee meerderjarig, zit in de noodopvang voor gezinnen in Amsterdam. De gemeente biedt hen een woning met speciaal contract voor Multiprobleemgezinnen aan. Ouders vinden de woning niet goed genoeg, omdat deze met drie slaapkamers te klein is en er vocht- en schimmelplekken zijn. Als ze de woning weigeren, biedt de gemeente hen geen opvang meer en bestaat de kans dat kinderen uit huis worden geplaatst. Het gaat de kinderombudsman in de eerste plaats om de kinderen. In dit gezin zit een gezinsmanager van Jeugdbescherming Amsterdam, die de woning zelf heeft gezien. De gezinsmanager vindt de woning zonder twijfel geschikt voor de kinderen. Gelet op de noodsituatie waar het gezin zich in bevindt, ziet de ombudsman niet in waarom het aanbod van de gemeente onacceptabel is. Nu de persoon die gespecialiseerd is in de kindveiligheid de woning zelf gezien heeft en goedgekeurd, bemoeit de Kinderombudsman zich niet met de zaak.

13. *5224 Schulden en huisvestingsproblemen*

Verzoekster komt bij de Kinderombudsman vanwege huisvestingsproblemen en schulden. Ze heeft een kind van twee en zit in de bijstand. In 2016 is haar uitkering teruggevorderd en stopgezet plus een boete. Hierdoor heeft ze een schuld. Ze is hiertegen in bezwaar gegaan, maar weet niet wat de reactie was op dit bezwaar. Ze heeft in 2016 haar particuliere huurwoning verlaten en is sindsdien in verschillende steden, en in het buitenland, verbleven. Ze is 11 maanden niet ingeschreven geweest en heeft nu geen regiobinding met Amsterdam. Hierdoor komt zij niet in aanmerking voor een woning en zit ze nu in de noodopvang in Amsterdam Zuidoost. Het is zaak dat moeder persoonlijke ondersteuning krijgt, en dat haar kind een plek krijgt op het kinderdagverblijf. Hierdoor krijgt de overbelaste vrouw wat meer rust. Mevrouw lijkt meer ene

hulpvraag dan een klacht te hebben. Het is nog niet duidelijk of de kinderombudsman een rol kan spelen.

14. 5204 Geen uitstroom woning maatschappelijke opvang voor vader met zoon

Een Nederlandse jongen van 12 jaar verhuisd van zijn moeder in Marokko naar Nederland waar zijn vader woont, omdat er sprake was van mishandeling door zijn moeder. Zijn vader wil graag voor zijn zoon zorgen, maar heeft geen geschikte woning. Hij woont in kamer in een opvanginstelling in Amsterdam. De jongen wordt door de William Schrikkergroep WSG ver buiten Amsterdam in een huis voor jongeren ondergebracht. De gemeente Amsterdam wijst zijn aanvraag voor een urgentieverklaring af omdat er geen sprake zou zijn van overmacht, de man had eerst huisvesting moeten regelen en dan zijn zoon over laten komen. Het is voor de man onduidelijk wat de mogelijkheden voor hem en zijn zoon zijn om ergens samen een woning te vinden. De ombudsman doet navraag bij de WSG en de opvanginstelling van de man met als eerste doel helderheid te krijgen voor man over zijn mogelijkheden en welke rol de overheid hierin dient te hebben. De WSG stelt daarop voor een uitvoerdersoverleg te organiseren voor de zoon en vader. De ombudsman schuift hierbij aan.

Regiobinding

15. 5185 Geen woning na verhuizing naar Nederland

Een medewerker van Samen DOEN belt de kinderombudsman voor hulp bij een dakloze moeder met kind. Moeder is samen met haar dochttertje vertrokken uit Spanje om een nieuw bestaan op te bouwen. Zij heeft voor Amsterdam gekozen, maar hier komt zij niet in aanmerking voor een woning. De medewerkster van Samen DOEN doet haar best om moeder en dochter nog een dak boven haar hoofd te geven. Bij navraag blijkt dat moeder familie heeft wonen in Rotterdam. De kinderombudsman adviseert aan Samen DOEN dat het verstandig is voor moeder om daar te logeren en vanuit Rotterdam verder te kijken naar een woning elders in Nederland.

16. 4855 Onenigheid tussen gemeentes over opvang gezin

Moeder en dochter zijn in hun eigen woonplaats niet meer veilig vanwege bedreigingen van mensen uit de buurt. Daarom regelt hun gemeente een plek bij het Leger des Heils in Amsterdam op kosten van de gemeente van herkomst. De gemeente Amsterdam stelt dat het gezin hier geen binding heeft en dus geen recht op opvang en huisvesting. Jeugdbescherming van de gemeente van herkomst vraagt de Kinderombudsman om hulp, omdat het gezin wel familie en vrienden in Amsterdam heeft. De Kinderombudsman is van mening dat er bij het opvangen van gezinnen die in een onveilige situatie zitten gemeentes de samenwerking op moeten zoeken als verhuizing naar een andere regio nodig is. Daar komt bij dat het toekomstperspectief het belangrijkste is voor het bepalen van de beste plek voor opvang. Gemeentes dienen er in ieder geval voor te zorgen dat het betreffende gezin verzekerd is van opvang en hulp. Begin 2018 start de [Commissie Landelijke toegankelijkheid BW en MO](#) die zich zal buigen over zaken waar de gemeentes onderling niet uitkomen. De kinderombudsman neemt in overleg met het Leger des Heils contact op met Zaanstad, mogelijk dat daar betere opvang- en uitstroombmogelijkheden zijn? Het toeval wil dat Zaanstad een soortgelijke casus heeft, waarbij een gezin de gemeente moet verlaten. Besloten wordt tot een 'uitruil': de gezinnen mogen urgentie aanvragen in elkaars gemeente. De urgenties worden verstrekt, echter zal het met een urgentieverklaring alsnog enkele maanden duren voordat moeder en kind een passende plek hebben. De kinderombudsman is zeer positief over de manier waarop het leger des Heils en de gemeente Zaanstad zich hebben opgesteld in deze zaak.

17. 4713 Hulp bij zoektocht naar woonruimte

Een moeder en kind van 6 zijn op zoek naar woonruimte. Zij woonden in Amsterdam, en na een scheiding bleef de moeder achter met grote schulden en zonder huis. Ze wonen op verschillende adressen en dit is zeer onrustig voor het kind. Op den duur hebben ze geen logeerruimte meer in Amsterdam. Via via kunnen ze in een gemeente elders in het land terecht. Het kind gaat daar ook naar school, wat heel goed gaat. Het huis waar zij wonen wordt echter binnen een jaar verkocht, en ze moeten weer weg, zonder zicht op vervangende woonruimte. Ze willen het liefst in de nieuwe gemeente blijven, maar zonder urgentie zullen ze

geen woning vinden. In haar geval geeft dit problemen: je mag alleen urgentie aanvragen in een gemeente waar je binding hebt, en waar je staat ingeschreven. Ze heeft binding met Amsterdam (ze woont nog niet lang genoeg in de andere gemeente), maar ze staat daar niet ingeschreven. De gemeentes wijzen nu naar elkaar. Ook de GGD, Leger des heils, Samen DOEN en anderen zijn benaderd, dat leidt vooral tot verschillende adviezen en niet tot een oplossing. Vanwege de binding wordt uiteindelijk toch besloten dat Amsterdam de verantwoordelijkheid neemt. Ze krijgen een plek in de noodopvang en de vrouw wordt gescreend voor de maatschappelijke opvang. De kinderombudsman sluit de zaak. Het is mooi dat er een oplossing is gekomen, maar een wens zou zijn dat er bij urgentie en opvang meer gekeken kan worden naar toekomst (waar wil iemand wonen en waar heeft iemand kansen) en minder naar binding uit het verleden.

18. 5007 Geen woning in Amsterdam na remigratie

Als iemand na bijna twee decennia terugkomt vanuit het buitenland is het onmogelijk om aan een sociale huurwoning te komen in Amsterdam. Zo belanden moeder en kind in de noodopvang voor gezinnen. Ze hadden verwacht dat ze recht op huisvesting in Amsterdam zouden hebben, maar dat is niet zo. De gemeente verleent alleen aan mensen die twee jaar in Amsterdam wonen voorrang op een woning in noodgevallen. Dat is hier niet het geval. De gemeente biedt wel hulpverlening bij het zoeken naar een woning, maar uitstroom binnen Amsterdam naar een sociale huurwoning is bijna onmogelijk. De kinderombudsman raadt de vrouw aan om verder te kijken, bijvoorbeeld naar woningen buiten de regio Amsterdam of inwoners bij een kennis met behulp van Onder de Pannen.

19. 5171 Wonen in Amsterdam zonder regiobinding

Een klantmanager benadert de Kinderombudsman met een casus over een alleenstaande moeder met 4 kinderen. Ze zijn een aantal jaren geleden vanuit Curaçao naar Nederland gekomen. Ze heeft zich indertijd gevestigd in een gemeente elders in Nederland. In deze periode zijn veel schulden ontstaan en is ze in contact gekomen met justitie. Hiervoor loopt ze nog steeds onder toezicht van Reclassering. Om een nieuw bestaan op te bouwen is moeder met kinderen naar Amsterdam vertrokken. Moeder werd geweigerd bij de noodopvang. Ze verblijft momenteel met kinderen in een kamer van een neef. Binnenkort moet het gezin hier weg. Er zijn veel verschillende instanties betrokken. De kinderombudsman organiseert een collectief intervisiegesprek met alle betrokken professionals. Het doel van dit gesprek is nagaan waarom er in het verleden geen oplossing is bereikt en het zoeken naar oplossingsrichtingen voor de toekomst.

Urgentie

20. 5049 Geen hulp bij vinden woning na ontruimingsvonnis vanwege onderhuur

Een moeder met twee kleine kinderen moet hun woning in Amsterdam uit omdat ze deze onderhuurde van een kennis van haar inmiddels overleden echtgenoot. De rechter die het ontruimingsvonnis heeft uitgesproken heeft haar zes maanden de tijd gegeven om iets anders te vinden. Met haar geringe inschrijfduur lukt het haar niet een andere woning te vinden. Ze heeft een uitkering en is aangewezen op de sociale verhuur. De aanvragen voor een urgentieverklaring worden bij het Sociaal Loket van de gemeente Amsterdam afgewezen omdat mevrouw in onderhuur zat. Kort voor de ontruiming komt ze bij de ombudsman voor hulp. Na tussenkomst van de kinderombudsman is de ontruiming verzet zodat moeder alsnog een aanvraag urgentie kan doen bij Wonen. Kort daarop verleent de mevrouw urgentie. En van de verhuurder mag ze nog een half jaar blijven. Dat zou haar genoeg tijd moeten geven om met urgentie een woning te vinden. Door een herbeoordeling en medewerking van de verhuurder is alsnog voorkomen dat een gezin op straat komt te staan. Hoewel de ombudsman begrijpt dat onderhuur niet acceptabel is, vindt zij het onacceptabel dat kinderen geen woning meer hebben. Het feit dat er noodopvang is, maakt dat niet anders. Het is de ombudsman niet duidelijk waarom Wonen niet in een eerder stadium heeft besloten haar een urgentieverklaring te geven.

21. 5125 Wel of geen urgentieaanvraag?

Een vrouw vertrekt met haar minderjarige kind naar het buitenland, na een moeizame scheiding. Ze zegt haar huis op in de veronderstelling dat haar dit bij terugkomst in Amsterdam geen problemen zal opleveren.

Na 3 jaar komt ze terug en merkt dat ze geen kans maakt op een huurwoning, aangezien ze geen regiobinding meer heeft. Mevrouw schrijft zich als dakloze in bij WPI, vraagt een uitkering aan en schrijft zich in bij Woningnet. Haar kind kan bij een familielid wonen en gaat in de buurt naar school. Het is de vrouw na enkele jaren nog niet gelukt om een woning voor haar en haar kind te vinden. Ze heeft verschillende keren contact met de gemeente over een urgentieaanvraag. De aanvraag wordt telkens afgehouden omdat ze niet aan de voorwaarden voldoet. Haar kind kan door omstandigheden niet veel langer bij het familielid blijven wonen. Ze vraagt de ombudsman om advies, wat kan ze doen om een woning voor haar en haar kind te vinden? De ombudsman vraagt Wonen en Dienstverlening om informatie en advies. Het lijkt er op dat het afhouden van de urgentieaanvraag onterecht was. De gemeente neemt direct contact op met de vrouw en er wordt een afspraak voor een urgentieaanvraag gemaakt. Of ze de urgentie uiteindelijk krijgt moet blijken, maar de vrouw en de ombudsman zijn blij met deze snelle actie van Wonen en Dienstverlening.

22. 4511 Hulp gevraagd bij vinden eigen woning

Een jong stel woont met hun kinderen in bij hun (schoon)ouders. Het huis is te klein voor het aantal bewoners. Het stel zoekt een eigen woning, maar dat lukt niet. Ze staan 5 jaar ingeschreven in Woningnet, ze reageren op lotingwoningen en proberen ook elders in Nederland te zoeken, maar daar moet je vaak ook ingeschreven staan in een Woningnet. Tijdens de laatste zwangerschap hebben ze geprobeerd urgentie aan te vragen, maar kregen telefonisch al te horen gekregen dat ze geen kans maken. Ze lopen vast, en vragen of de (kinder)ombudsman hulp kan bieden. De kans dat het gezin urgentie krijgt is inderdaad klein: gezinsuitbreiding is geen reden voor urgentie, net als ongewenst inwonen. Ze zouden kunnen zoeken naar een particuliere huurwoning in goedkopere stadsdelen en buiten de regio. De kinderombudsman verwijst ze naar !Woon (zie: wooninfo.nl) voor advies, mogelijk kunnen zij ook adviseren over zoeken buiten de regio? Ook kan het stel een aantal gemeenten te bellen om te informeren of en hoe ze daar op woningen kunnen reageren.

23. 4117 Geen medische urgentie

Een vrouw woont met haar jonge kinderen op een bovenwoning en is al 1,5 jaar bezig met het verkrijgen van een medische urgentie voor een benedenwoning. De aanvraag is recent afgewezen en ze is in bezwaar gegaan. Ze heeft onvoldoende inschrijfduur om zelfstandig een andere woning te vinden, en woningruil is tot op heden niet gelukt. Ook andere voorzieningen zoals een traplift of een indicatie voor aanvullend openbaar vervoer zijn naar eigen zeggen afgewezen. Door lichamelijke klachten komt ze moeilijk buiten, waardoor de kinderen ook niet altijd naar school gaan. De vrouw klaagt over de afgewezen urgentie bij de kinderombudsman. Die adviseert haar, in afwachting van de beslissing op bezwaar, samen met haar maatschappelijk werkster op zoek te gaan naar oplossingen voor de problemen rondom school en verzorging van de kinderen. De kinderombudsman vraagt de vrouw om haar op de hoogte te houden en haar de belangrijke stukken te sturen. Hier geeft de vrouw geen gehoor aan en het dossier wordt gesloten.

24. 4370 Geen passende woonruimte te vinden voor gezin, ondanks medische urgentie

Een maatschappelijk werkster van een kinderziekenhuis vraagt hulp voor een kind van 8 en zijn gezin. Ze wonen met 5 personen in een driekamerwoning. De woning is gelijkvloers, maar met een trap om binnen te komen. De jongen heeft een ontwikkelingsachterstand en is rolstoelafhankelijk. Hij moet de trap op worden gedragen, binnen kruipt hij een beetje. Hij slaapt in een groot bed met spijlen. Er past geen bed naast en daarom slaapt de rest van het gezin op 1 kamer, soms slaapt iemand in de woonkamer. Het gezin moet een andere woning, dit gaat niet langer. In 2014 medische urgentie afgewezen vanwege inschrijfduur Woningnet (nu 14 jaar). In 2015 zijn verhuiskostenvergoeding afgewezen. In 2016 Wijksteunpunt Wonen ingeschakeld, geen oplossing: woningen zijn niet groot genoeg, te duur of niet geschikt. Traplift afgewezen. Vanaf 2017 heeft het gezin een rolstoelbeschikking verhuiskosten. Het gezin reageert constant op woningen, maar er is niets geschikts. De afdeling Wonen vertelt dat er ruim 400 mensen in Amsterdam zijn met een rolstoelbeschikking verhuiskosten. In 2017 zijn er tot nu toe 22 rolstoelwoningen vrij gekomen. Het merendeel waren 2- en 3-kamer rolstoelwoningen. Ook vanuit Wonen wordt dit als zeer schrijnend ervaren, maar kan verder weinig doen. De verhuiskostenvergoeding is in heel Nederland geldig, maar veel steden

geven eigen bewoners voorrang. De kinderombudsman denkt mee met de betrokken professionals, maar tot op heden is er nog geen oplossing gevonden voor het gezin.

25. 4428 Geen urgentie na maatschappelijke opvang

Een alleenstaande moeder neemt contact op met de ombudsman. Ze heeft een tijdje in Stichting Oudezijds gewoond. Dit is een door de gemeente gefinancierde opvanglocatie, maar zij zijn niet aangesloten bij de centrale toegang van de GGD. In deze opvang heeft ze maatschappelijk werk en heeft ze aan bepaalde doelen gewerkt. Deze doelen heeft ze inmiddels behaald en de opvang vindt dat zij klaar is om weer een zelfstandige woning te betrekken. Daarnaast moet ze ook ruimte maken voor andere gezinnen. Ze heeft met behulp van haar maatschappelijk werker een urgentie aangevraagd. Deze is afgewezen, omdat Stichting Oudezijds niet is aangesloten bij de centrale toegang van de GGD. Dit geeft haar derhalve geen recht op een uitstroom urgentie. Daarnaast maakt het enkele feit dat ze dakloos is nog geen grond voor urgentie. De vrouw woont nu ergens in dus is eigenlijk niet dakloos. Bovendien had zij haar dakloosheid kunnen voorkomen en is zij een gezin gestart terwijl zij wist dat dit praktisch niet kon. Dit is verwijtbaar en maakt volgens de gemeente dat de vrouw geen recht heeft op een urgentie. De motivering van de afwijzing roept bij de ombudsman wel een aantal vragen op. Om dit nader te onderzoeken heeft de ombudsman een tijdslijn nodig van de vrouw. De ombudsman verzoekt hier meerdere keren om. Bij uitblijven reactie laat de ombudsman weten het dossier tot nader bericht te sluiten.

26. 4709 Afwijzing urgentie vanwege inschrijfduur 17 jaar, maar geen hulp bij zoeken

Een vrouw woont in een verouderde particuliere sociale huurwoning zonder deugdelijke badkamer en met veel muizen. Haar kind van drie heeft medische problemen die maken dat ze in een zeer hygiënische omgeving moet wonen. De eigenaar wil de woning niet opknappen. Mevrouw staat 17 jaar ingeschreven op Woningnet, maar het lukt haar niet om een geschikte woning te vinden. De gemeente wijst haar aanvragen voor een voorrangsverklaring af omdat ze met haar inschrijfduur zelf aan een woning kan komen. In haar zoekgeschiedenis is te zien dat ze niet altijd reageert en ook woningen heeft afgewezen. Volgens mevrouw waren deze woningen niet geschikt. Mevrouw heeft bepaalde buurtvoorkeuren. De ombudsman kan de redenering van de gemeente volgen. Het Wooninformatiepunt in Amsterdam kan mevrouw helpen bij het kansrijk zoeken op Woningnet. Kort daarop vindt ze een kleine woning op drie hoog.

27. 4721 Geen urgentie meer na mislopen eenmalig aanbod woning door Wonen

Een vrouw woont met haar twee kinderen bij een vriend in huis. Als ze bij de verhuurder medehuuderschap aanvraagt, constateert de verhuurder dat er sprake is van onderhuur en moet ze de woning uit. Ze krijgt dan in maart 2016 een urgentieverklaring op medische gronden. Tot ze een woning vindt met haar urgentieverklaring mag ze in de woning bij de vriend blijven. Als ze na een halfjaar nog geen woning heeft kunnen vinden, gaat Wonen van de gemeente voor haar zoeken. Na enkele maanden doet Wonen haar een aanbod voor een woning, maar die gaat naar een andere voorrangskandidaat. Mevrouw gaat dan, tegen de afspraken met Wonen in, zelf op Woningnet reageren, waar ze vanwege de bemiddeling door Wonen als eerste kandidaat voor woningen staat. De woning die ze selecteert van Eigen Haard, gaat uiteindelijk niet door omdat Wonen haar urgentie geheel intrekt omdat mevrouw toch zelf is gaan reageren. Mevrouw komt op straat en het Leefkringhuis in Noord dat haar ondersteunt, vangt haar op. De GGD screent haar voor Maatschappelijke opvang, maar de GGD betwijfelt of ze wel tot de doelgroep van Mo behoort. Voor zover de ombudsman kan overzien behoort mevrouw nog steeds, en nu zelfs nog meer, tot de doelgroep voor urgentie en lijkt de Maatschappelijke opvang een onnodige en te dure oplossing. Daarom vraagt ze de dienst Wonen om los van het niet nakomen van de afspraken naar de situatie te kijken en te overwegen om de urgentie weer te verlenen. Wonen wacht de conclusie van de GGD af. Volgens de GGD behoort mevrouw niet tot de doelgroep maatschappelijke opvang. Kort daarop krijgt ze een woning toegewezen met urgentie. Het intrekken van de urgentie leverde voor dit gezin een onmogelijke situatie op die niet opgelost dient te worden door een plek in de maatschappelijke opvang.

3.1.5 Inkomen

Twee van de vijf binnen gekomen klachten hebben te maken met kindbonnen. Minima in Amsterdam kunnen hiermee kleding of andere spullen aanschaffen. Andere klachten gingen over het stopzetten van toeslagen en onduidelijkheid over een bijstandsaanvraag. We zien inkomensproblematiek en schulden ook terug bij de andere thema's, zoals Huisvesting.

1. *4894 Duidelijkheid over afwijzing bijstandsaanvraag voor gezin*

Een man vraagt de ombudsman om advies. Zijn ex heeft gezinsbijstand aangevraagd, maar dit is tot twee keer toe afgewezen. Hij snapt de afwijzing niet en denkt dat er onduidelijkheid is over een bedrijf dat ze in het verleden samen hadden. Ook zegt zijn ex dat WPI informatie van hem verwacht. Meneer heeft zelf WPI nog niet benaderd voor meer uitleg. De ombudsman verwijst de man warm door en vraagt het klachtenteam van WPI om contact met hem op te nemen. Dat doet het klachtenteam en de ombudsman sluit het dossier.

2. *4971 Hulp na stopzetten armoede regelingen omdat 18 euro te veel verdiend*

Een alleenstaande moeder van 3 kinderen werkt sinds een tijdje in de kraamzorg. Ze komt vanuit de uitkering en heeft een opleiding gevolgd om haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. De vrouw staat er alleen voor. Vader is buiten beeld en haar familie woont in Noorwegen. Afgelopen jaar heeft de vrouw met haar nieuwe baan €18,66 boven de bijstandsnorm verdiend. Hierdoor komt haar recht op de regeling tegemoetkoming meerkosten (RTM), de stadspas en de scholierenvergoeding te vervallen. Eén van haar drie kinderen heeft ADHD (hiervoor maakt zij aanspraak op de RTM) en voor dit kind is het van groot belang dat zij via de stadspas kan sporten. De scholierenvergoeding die zij tot voorkort kreeg heeft zij hard nodig voor haar oudste dochter, die op het gymnasium zit. De schoolboeken en materialen zijn ontzettend duur, om dan nog maar te zwijgen over de ouderbijdrage die de school vraagt. De moeder heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzingen en voert daarbij aan dat zij onevenredig hard geraakt wordt door deze besluiten. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met de situatie. Haar bezwaren worden ook afgewezen, om de reden dat het bijstandsminimum al op 120% getoetst wordt. Verder voert de gemeente aan dat de omstandigheden van het gezin niet bijzonder genoeg zijn om uitzondering op de regels te rechtvaardigen. De situatie waar de moeder zich in bevindt acht de ombudsman eigenlijk een klassiek geval van de armoedeval. Het stopzetten van de regelingen lijkt het gezin onevenredig hard te raken. De ombudsman vindt dan ook dat de gemeente onvoldoende motiveert waarom zij de situatie van de vrouw niet bijzonder genoeg achten om een uitzondering op de regels te rechtvaardigen. De ombudsman vraagt de gemeente om nog eens echt integraal naar de gezinssituatie van de vrouw te kijken en de besluiten in heroverweging te nemen. Na enige tijd laat de gemeente weten de regelingen alsnog toe te kennen. De moeder is hier erg blij mee en de ombudsman sluit het dossier.

3. *5093 Adviesvraag aan WPI bij probleem huurtoeslag*

Een medewerkster van Samen DOEN informeert de kinderombudsman over een schrijnende zaak. Een vader woont met zijn drie minderjarige kinderen, hij ontvangt huurtoeslag. De kinderen hebben een verblijfsvergunning, verleend voor uitoefening gezinsleven met vader. De drie kinderen hebben allen specialistische hulp nodig. Bij de verlenging van de verblijfsvergunning van de twee oudste is het mis gegaan en dit heeft grote gevolgen. Hun vergunning liep halverwege het jaar af, waarvoor verlenging is aangevraagd bij de IND. Deze aanvragen zijn bij beschikkingen buiten behandeling gesteld, omdat vader de leges niet tijdig had betaald. Zodoende hadden de kinderen een deel van het jaar geen rechtmatig verblijf in Nederland. Daarop stopt de Belastingdienst de huurtoeslag, omdat er bewoners op het adres verblijven zonder verblijfstatus. Vader verliest hiermee ook zijn 'verworven recht' op huurtoeslag. Dat betekent dat vader, ook zodra de kinderen weer rechtmatig in Nederland verblijven, geen huurtoeslag meer krijgt. De woning is inmiddels te duur, en het gezin zou dus moeten verhuizen. Dit is geenszins in het belang van deze (kwetsbare) kinderen. Er liggen nieuwe verblijfsaanvragen en er is geen reden waarom deze niet worden ingewilligd. Er is een bezwaarschrift geschreven. Samen DOEN heeft ook WPI betrokken, en vraagt of de kinderombudsman nog advies heeft.

4. 5113 *Alsnog krijgen kindbonnen (kledingbonnen voor zoon)*

Een vrouw benadert de ombudsman. Zij is onlangs verhuisd en heeft haar adres wijziging later doorgegeven bij de gemeente. Daardoor heeft zij de aanmeldformulieren voor de kindbonnen gemist. De kindbonnen worden ieder jaar uitgedeeld via de stadspas en afhankelijk van de leeftijd van kinderen kan je hier speelgoed of kleding van kopen. In het geval van deze vrouw ging het om kledingbonnen ter waarde van 85 euro. De vrouw had naar de gemeente gebeld en haar was medegedeeld dat ze te laat was en dat ze het in april weer mocht proberen. De vrouw vond dat ze onfatsoenlijk te woord werd gestaan. Ze vindt het niet eerlijk dat ze nu 85 euro mist terwijl ze hier wel recht op had gehad. De ombudsman legt de vraag voor aan het Maatwerkteam van de gemeente en die leggen het voor aan de afdeling voorzieningen. Deze laat weten dat de vrouw niet helemaal juist is ingelicht. Het is niet zo dat iedereen in april nog een keer kan aanmelden voor de bonnen. De ronde in april is juist voor die mensen die om wat voor reden dan ook de bonnen in december niet hebben ontvangen. Deze klachten krijgen ze vaker. Het is telefonisch goed uitgelegd aan de vrouw. De ombudsman neemt contact op met de vrouw om dit uit te leggen, maar ook om te vragen of er een dringende reden is dat de vrouw de bonnen nu nodig heeft (in verband met winterkleding bijvoorbeeld). Dit blijkt niet het geval en de vrouw is gerust gesteld dat ze de bonnen niet helemaal misloopt, maar gewoon later krijgt. De ombudsman vraagt de afdeling Voorzieningen wel om contact op te nemen met Dienstverlening om deze klachten en signalen te bespreken, dit temeer nu ze vaker klachten krijgen van mensen die het niet goed lijken te begrijpen. Ook vraagt team Maatwerk om mogelijkheden te bekijken om de eerste ronde toegankelijker te maken voor meer mensen.

5. 5131 *Aanmelding kindbonnen is kwijtgeraakt; nu deadline verstreken*

Een sociaal raadsman benadert de ombudsman namens zijn cliënte. Hij laat weten dat zijn cliënte kindbonnen heeft aangevraagd voor haar kind. Hier heeft zij recht op via haar stadspas. De gemeente heeft haar aanvraag echter niet ontvangen en nu heeft ze de deadline gemist. De sociaal raadsman vindt het niet redelijk dat ze nu de kindbonnen mist. De ombudsman heeft op het moment een soortgelijk verzoek in behandeling en zegt toe deze daar in mee te nemen. Nadat de klachten zijn voorgelegd aan de afdeling voorzieningen blijkt het een en ander niet helemaal juist te zijn uitgelegd. Ieder jaar gaat er veel mis met de kindbonnen. Mensen klagen dat ze de aanmeldformulieren niet (op tijd) hebben gehad of om andere redenen de deadline hebben gemist. Deze deadline is er omdat de gemeente op tijd de bonnen moet kunnen bestellen. Speciaal voor de groep die de eerste ronde mist is er een mogelijkheid om in april de bonnen alsnog te ontvangen. Het is niet zo dat iedereen in april zich nog een keer mag melden. Het is dus ook niet zo dat de cliënte haar bonnen misloopt. Ze krijgt deze gewoon later. Dit stelt wel gerust. De ombudsman vraagt wel, samen met het Maatwerk Ontwikkelteam, aan de afdeling voorzieningen om te bekijken hoe zij de dienstverlening rond de kindbonnen kunnen verbeteren nu zij hier ieder jaar hier toch relatief veel klachten over krijgen.

3.1.6 Dienstverlening

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

1. 4757 *Onenigheid inschrijving kind*

Een ouder klaagt bij de kinderombudsman over klachtafhandeling door Dienstverlening. De klacht betrof het negeren van een aantekening in het GBA, waardoor een kind van het woonadres uitgeschreven werd naar het adres van de ex-partner. De ouder wil de inschrijving gecorrigeerd zien en had de klacht mondeling willen toelichten. Omdat het kind het grootste deel van de tijd bij de andere ouder woont, is de inschrijving nu feitelijk juist. Na een gesprek met de kinderombudsman besluit de ouder niet verder te gaan met de klachtenprocedure en te proberen de zaak in eigen kring op te lossen.

3.1.7 Stadsdelen

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

1. 4663 *Gevaarlijk speeltoestel*

Een medewerkster van een naschoolse opvang klaagt over de onveiligheid van een speeltoestel. Dit is volgens de gemeente veilig voor kinderen vanaf 6 jaar maar er zijn al meerdere ongelukken mee gebeurd waarbij kinderen gelanceerd werden doordat andere kinderen er op sprongen. Volgens verzoekster is het ondoenlijk om alle jongere kinderen te weren. Mevrouw heeft een melding gemaakt bij de gemeente over het speeltoestel. Het speeltoestel bevindt zich op openbaar terrein. Als reactie hierop is er iemand langs geweest van de gemeente om het speeltoestel te controleren. Deze gaf aan dat het speeltoestel veilig genoeg was. Mevrouw heeft opnieuw aangegeven dat het toestel niet veilig is. Na een gesprek heeft de gemeente besloten het toestel veiliger te maken. Verzoekster geeft aan een signaal te willen geven over dit toestel (de supernova) aangezien deze op meerdere plekken in Amsterdam staat (maar eigenlijk in heel Nederland).

2. 5278 *Onveiligheid verkeerssituatie schoolomgevingen Nieuw-West.*

Zie Hoofdstuk 2: Actualiteiten.

3.1.8 Overig

1. 4551 *Verzoek van ombudsman aan Hvo om alsnog zelf te zorgen voor rectificatie*

Een moeder heeft samen met haar ex een kind. Vader is eerder getrouwd geweest met een vrouw (verder ex-vrouw). De scheiding tussen ex-vrouw en vader was moeizaam. Op een zeker punt hebben de broers van ex-vrouw vader belaagd. Daarna leerden moeder en vader elkaar kennen en kregen een kind. De relatie liep uiteindelijk stuk. Een paar jaar geleden heeft vader om gezag verzocht. Deze is afgewezen. Er werd een beperkte omgangsregeling vastgesteld. Deze gaat altijd vrij moeizaam. Begin dit jaar heeft vader om meer omgang verzocht. Hierbij heeft de Raad van de Kinderbescherming (verder de Raad) onderzoek gedaan. De vader is cliënt bij HVO Querido. Zijn begeleider heeft in het raadsrapport input gegeven over hoe de omgang gaat vanuit vader zijn perspectief. Moeder is het met de inhoud van dit stuk niet eens en wil rectificatie. Moeder ontvangt een excuusbrief van HVO, waar moeder onvoldoende tevreden over is. Ze is zelf geen cliënt en kan hierdoor niet bij de klachtencommissie van HVO terecht. Ze heeft geprobeerd om er in gesprek uit te komen met HVO, maar dit is niet gelukt. De kinderombudsman begrijpt de klacht van de moeder wel. De kinderombudsman is zich zeer bewust van de verantwoordelijkheid van organisaties bij een volledige en juiste dossiervoering en wenst dat de organisaties zelf daar ook hun verantwoordelijkheid in nemen. De kinderombudsman verzoekt aan HVO om alsnog een correct rectificatieverzoek naar de Raad te sturen. Dit doet HVO en de kinderombudsman sluit het dossier.

2. 4488 *Overleg over gezin dat niet meewerkt, schuldhulp loopt vast.*

Een schuldhulpverlener belt met de Kinderombudsman, omdat hij wil sparren over een gezin waarmee hij in zijn maag zit. Het betreft een gezin dat onvoldoende meewerkt aan de hulpverlening, door benodigde stukken niet in te leveren of andere afspraken niet na te komen. Zowel Puur Zuid als de gemeente heeft al een paar keer een ontruiming voorkomen door de huurschuld over te nemen, maar het gezin houdt nu de boel weer af. Ook een externe partij heeft de huurschuld al eens op zich genomen. Er wonen minderjarige kinderen in de woning en de man wil dat de kinderombudsman weet dat dit speelt. De man en de kinderombudsman spreken af dat zij contact houden.

3.1.9 Geen gemeente

Soms komen mensen naar de ombudsman met een klacht die geen gemeentelijke instantie betreft. De ombudsman probeert hen dan naar de juiste instantie te verwijzen.

1. 4690 *Onterecht aangehouden door de politie*

Een 17-jarige is tijdens zijn werk naar eigen zeggen onterecht aangehouden door de politie. Hij vraagt of de kinderombudsman weet wat daarmee gedaan gaat worden. De kinderombudsman weet dat niet, en vertelt dat hij dit bij de politie na kan vragen. Mocht hij een klacht willen indienen over de politie dan kan dat, de kinderombudsman legt uit hoe. De gemeentelijke ombudsman is niet bevoegd over de politie, maar de Nationale Ombudsman zou eventueel in de tweede lijn een klacht kunnen behandelen. Indien hij niemand in zijn omgeving heeft voor hulp kan hij om cliëntondersteuning vragen. De jongen is tevreden met de verkregen informatie en de zaak wordt gesloten.

2. 4701 *Onvoldoende inzet door Jeugdzorg op belang vader*

Een vader klaagt bij de kinderombudsman dat Jeugdzorg onvoldoende inzet op belang van een vader, en daarmee op belang kinderen, bij scheidingen. Hij ziet zijn kinderen niet meer en wil hulp bij herstarten van omgang. De kinderombudsman geeft de vader advies, maar neemt om diverse redenen het verzoek niet verder in behandeling. Het betreft een geschil van jaren geleden, in een andere gemeente en vader heeft nooit formeel geklaagd. Wel neemt zij zijn verhaal mee als signaal, het is niet voor het eerst dat vaders zich beklagen over hun rechten na scheidingen. De kinderombudsman raadt de vader aan de hulpverlening en eventueel zijn advocaat om ondersteuning te vragen. Dat gaat hij doen.

3. 4722 *Klacht over kinderdagverblijf*

Een moeder benadert de Kinderombudsman met een vraag over een kinderdagverblijf. Door omstandigheden is de situatie tussen haar en het bestuur van het kinderdagverblijf geëscaleerd. Haar twee kinderen zijn niet meer welkom op het kinderdagverblijf en de naschoolse opvang. Moeder vraagt om advies. De kinderombudsman is niet bevoegd in zaken betreffende kinderopvang. We adviseren moeder een klacht in te dienen via de klachtenregeling van het kinderdagverblijf.

4. 4644 *Onvoldoende oog voor hulpvraag*

Moeder en kind wonen al een aantal jaren in het huis van een familielid. Toen dat familielid overleed bleek moeder niet ingeschreven te staan op het adres. Moeder zoekt hulp bij Puur Zuid, maar laat het afweten bij verplichte activiteiten. De corporatie zegt ontruiming aan. Moeder vindt via een kennis een hulpverlener, die PGB voor haar regelt en daaruit ook wordt betaald. Deze hulpverlener regelt aantal zaken, maar communicatie met Puur Zuid loopt niet goed. Daardoor geen GKA-aanvraag, geen urgentie etc.: een rotonde zonder afslagen. De kinderombudsman betreft WPI bij de zaak. WPI regelt dat mevrouw een GKA-aanvraag kan doen. De uithuiszetting wordt uitgesteld en rechter geeft een urgentie. Leerpunt in deze casus is dat er door de schuldhulpverlening niet is gezien dat moeder meer hulp nodig had. Visies van verschillende professionals verschilden en communicatie daarover kwam niet op orde. Samen DOEN wist daar geen verandering in te brengen

5. 5012 *Coulanceverzoek ROC*

Een 21 jarig meisje met een VMBO-T diploma zit tot begin 2016 in het tweede jaar van het ROCvA. Ze woont bij een familielid dat eind 2015 overlijdt. Ze kan niet in de woning blijven en slaapt hier en daar. Ze is erg van slag van het overlijden en de situatie en meldt zich ziek op school. Na twee weken heeft ze een gesprek met mentor en directie, die begrip tonen voor het feit dat ze voorlopig niet naar school komt. Dan blijkt een half jaar later dat school haar heeft uitgeschreven. Ze laat het er in eerste instantie bij, ze heeft andere dingen aan haar hoofd. Zo heeft ze nog steeds geen vast verblijfadres, heeft daardoor geen uitkering of ander inkomen of identiteitsbewijs. Ze heeft sinds kort een briefadres. Daarop komen een boete van DUO van 180 euro, voor het missen van een maand lesgeld, die in de tussentijd vrijwel verdubbeld is. Uiteindelijk dient het meisje toch een klacht in bij school. Ze klaagt over bejegening door een docent, over het niet

juli tot en met december 2017

vinden van gehoor en over het feit dat ze onterecht is uitgeschreven. School had moeten helpen met het vinden van een nieuwe school. Ook met het lesgeld en de boete is ze het niet eens. Ze belt met DUO en die zeggen dat de school de verwijdering op papier kan uitstellen en dat dat haar problemen met DUO zou verhelpen. Ze heeft naar eigen zeggen emotionele en financiële schade geleden en wil het betaalde lesgeld terug. Ze hoopt het met school te kunnen oplossen, maar school wil de uitschrijvingsdatum niet wijzigen en biedt aan dat ze zich volgend jaar weer kan inschrijven. Ook de Ombudsman van de ROC kan haar niet helpen en verwijst haar naar de formele klachtafhandeling. Ze wil niet terug naar deze opleiding en gaat op zoek naar een leer-werktraject. Gezien het feitenverloop is het ROC waarschijnlijk niet verplicht om aan het verzoek van deze oud-leerling tegemoet te komen. De kinderombudsman vraagt het ROC echter om coulance te betrachten, gezien het maatschappelijke belang om kwetsbare jongeren te helpen voorkomen dat een stapeling van hun problemen onhanteerbare proporties krijgt.

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