



## Jaarverslag 2018

Laat de jeugd écht  
meedoen en luister!

## Voorwoord

Met veel genoegen presenteer ik u het eerste jaarverslag van de jongerenombudsman Groningen. Sinds 1 juni 2017 heeft Groningen, als vierde gemeente in Nederland, een jongerenombudsman. Dit jaarverslag heeft betrekking op de periode van juni 2017 tot en met december 2018.

Het eerste halve jaar van aanstelling heeft vooral in het teken gestaan van het opzetten van de organisatie, het inrichten van de communicatiestructuur en het creëren van bekendheid onder de jeugd, ouders, verzorgers en professionals. Tijdens deze periode heb ik ook kennismakingsgesprekken gevoerd met de belangrijkste organisaties en instanties in het jeugddomein.

In 2018 is er een toename geweest van het aantal signalen waarmee ouders naar de jongerenombudsman komen, in het bijzonder over de uitvoering van de jeugdhulp en het passend onderwijs. Tevens heb ik intensief gesproken met jongvolwassenen die te maken hebben met meerdere complexe problemen en met jonge statushouders.

Als jongerenombudsman heb ik het afgelopen jaar op verschillende manieren aandacht besteed aan de rechten van kinderen en aan de naleving van het Internationaal Verdrag Inzake de Rechten van het Kind (IVRK). Zowel actief door het geven van lezingen en voorlichting, als passief door te luisteren naar verhalen van kinderen, jongeren en professionals en door deelname aan expertmeetings. Ik heb veel van deze gesprekken en bijeenkomsten geleerd. Daarnaast hebben deze activiteiten bijgedragen aan de bewustwording van kinderrechten bij professionals in het jeugddomein.

De vraagstukken die mij in 2018 bijzonder hebben beziggehouden zijn: de armoede onder de Groningse jeugd, de aanpak kindermishandeling, de problemen in de jeugdhulp en het recht van kinderen op een eigen mening: om echt gehoord te worden, mee te denken en mee te doen.



## Inhoud

1. Over de jongerenombudsman .....	3
2. Signalen .....	3
2.1 Recht op onderwijs.....	4
2.2 Recht op goede zorg en jeugdhulp.....	5
2.3 Recht op sociale voorzieningen.....	6
2.4 Recht op eten, drinken en een dak boven je hoofd .....	7
2.5 Cijfers.....	8
3. Kinderrechten onder de aandacht brengen.....	10
3.1 Kinderen en jongeren .....	10
3.2 Ouders en professionals.....	11
4. Onderzoek .....	12
5. De jongerenombudsman op pad.....	13
5.1 Ontmoetingen met kinderen en jongeren .....	13
5.2 Ontmoetingen met organisaties in het jeugddomein .....	15
6. Het bureau van de jongerenombudsman .....	17
6.1 Spreekuur .....	18
6.2 Herkenbaar aanspreekpunt.....	18
Bijlage I: Resumés.....	19
Bijlage II: Lijst kennismakingsronde.....	27

## 1. Over de jongerenombudsman

In Groningen heeft de jongerenombudsman bij haar aanstelling drie opdrachten meegekregen. De eerste en belangrijkste taak is om signalen, ideeën en wensen op te vangen van kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar. Op basis van deze informatie kan de jongerenombudsman een beeld schetsen van de situatie van de jeugd in Groningen. De raad kan deze informatie gebruiken bij de uitoefening van haar de werkzaamheden, het toezicht op het jeugdbeleid en de uitvoering van de Jeugdwet door het college.

Ten tweede ziet de jongerenombudsman erop toe dat de rechten van kinderen en jongeren worden gerespecteerd. Dit doet zij door de kinderrechten onder de aandacht te brengen van kinderen, jongeren, ouders en professionals. In de gesprekken met de gemeente en organisaties in het jeugddomein vraagt zij aandacht voor de belangen van jeugdigen.

De derde taak is gericht op onderzoek. De gemeenteraad heeft in haar opdracht het verzoek gedaan om onderzoek te doen naar de tweedelijns klachtenafhandeling in de jeugdhulp. Naast het doen van onderzoek op verzoek van de raad, kan de jongerenombudsman participeren in gezamenlijk onderzoek met de andere gemeentelijke kinderombudsmannen en de nationale kinderombudsman.

Daarnaast heeft de jongerenombudsman de specifieke taak om de rol en functie van de jongerenombudsman nader uit te werken en in te vullen.<sup>1</sup>

Bij signalen over problemen in het jeugddomein of met de gemeente, probeert de jongerenombudsman in eerste instantie een bemiddelende rol in te nemen en te zorgen voor een laagdrempelige oplossing. Problemen en signalen die raken aan het kinderrechtenverdrag worden zoveel mogelijk overgedragen aan de nationale kinderombudsman, die in Nederland een centrale rol vervult in het toezicht op de naleving van kinderrechten.

## 2. Signalen

De hieronder beschreven signalen zijn geselecteerd en geordend aan de hand van een aantal belangrijke rechten uit het IVRK, door Nederland geratificeerd in 1995. De signalen zijn afkomstig van een zeer beperkt deel van alle gezinnen dat te maken heeft met jeugdhulp, Stichting WIJ Groningen (WIJ) of passend onderwijs. Hiermee wordt dus nadrukkelijk geen representatief beeld gegeven van het functioneren van de betreffende organisaties als geheel. Het gaat bovendien per definitie alleen om die gevallen waarin mensen ontevreden zijn.

---

<sup>1</sup> Een advies over de invulling van de rol en functie jongerenombudsman is in een afzonderlijke brief aan de raad opgenomen.

De signalen worden duidelijk aan de hand van de resumés die zijn gemaakt van alle verhalen waarmee ouders en jongeren bij de jongerenombudsman kwamen. De volledige lijst met resumés is opgenomen in bijlage 1. Vanwege de privacy is er in alle gevallen gekozen voor een verzonden naam.

## 2.1 Recht op onderwijs

Alle kinderen hebben recht op goed onderwijs dat ze de kans biedt om zich te ontwikkelen. Daarbij mogen ze geen obstakels of beperkingen tegenkomen. Jongeren die extra ondersteuning nodig hebben, moeten passende hulp krijgen van de gemeente, de school en de jeugdhulp. De meeste signalen over problemen die de jongerenombudsman heeft ontvangen gaan over passend onderwijs. Meerdere keren geven ouders aan dat ze te weinig worden betrokken bij een eventuele zoektocht naar een andere school en dat het onderwijs eenzijdig bepaalt wat een goede en passende plek is voor het kind.

Zo kwam er een bezorgde vader bij de jongerenombudsman.

*Een vader kom via de ombudsman bij de jongerenombudsman. Hij heeft een zoon Bart van 9 jaar, die in groep 6 zit. Vanaf zijn 6<sup>e</sup> jaar wordt Bart gepest. In het afgelopen jaar is het niet goed gegaan op school. Bart heeft een weerbaarheidstraining gevolgd, maar dat is niet voldoende. Hij heeft specifieke begeleiding nodig, die de school niet biedt. Er zijn gesprekken geweest met de school waarbij afspraken zijn gemaakt over de hulp aan Bart, maar vader is van mening dat de school zich hier niet aan houdt. Volgens de school was de situatie in de klas zo onveilig dat er geen onderwijs meer kon worden geboden. De school heeft de ouders verwezen naar een observatieplaats binnen het speciaal onderwijs en stelt hiermee aan de verwijzingsplicht te hebben voldaan. De vader vindt het vreemd dat de directie hier nooit met de ouder over heeft gesproken. De ouders zijn van mening dat Bart niet thuishoort in het speciaal onderwijs. Daarom zijn zij zelf op zoek gegaan naar een geschikte school. Ze hebben het bij twee scholen geprobeerd, maar die wilden Bart zonder grondig onderzoek niet plaatsen. Vanwege wachtlijsten lukte het niet om op korte termijn onderzoek te laten verrichten. Uiteindelijk heeft de school van Bart er zelf voor gezorgd dat hij op proefbasis bij een andere school werd geplaatst. Toen had Bart al zeven weken thuis gezeten. Onderzoek door een hulpverleningsinstelling heeft inmiddels uitgewezen dat Bart naar een gewone school kan. De vader is tevreden over de leerplichtambtenaar. Die heeft hem steeds gesteund. Het probleem is dat hij zelf geen keuze had. De school wilde dat Bart naar het speciaal onderwijs ging. Vader had graag gezien dat hij beter was voorgelicht over eventuele andere mogelijkheden. De jongerenombudsman neemt dit mee als signaal.*

Om de positie van ouders te versterken is in oktober 2016 een wetwijzigingsvoorstel ingediend en aangenomen. Vanaf die datum is het instemmingsrecht weer opgenomen in de Wet op het Primair Onderwijs. Het komt erop neer dat ouders moeten instemmen met de manier waarop de zorg en ondersteuning voor het kind zijn geregeld en hoe deze worden uitgevoerd, het zogenaamde handelingsdeel van het ontwikkelingsperspectief. (Wet op het Primair Onderwijs, artikel 40a, lid 1 t/m 5).

De hoge armoedecijfers in Groningen kunnen gevolgen hebben voor de betaalbaarheid van schoolkosten. Het volgende verhaal over de schoolkosten in het mbo is illustratief.

*Een ouder belt de jongerenombudsman omdat zij het probleem van de 'verplichte' extra kosten in het mbo, in het bijzonder voor mindervermogende ouders, in breder verband aan de orde wil stellen.*

*De kosten voor haar dochter Sara, die op een mbo-sportopleiding buiten de stad Groningen zit, bedragen over de afgelopen twee jaar ongeveer € 4.000,-. Een deel van de kosten kon moeder terugkrijgen van het fonds van de mbo-instelling, alleen de verplichte kosten voor kleding en sportkeuring. Andere kosten zouden niet onder de verplichte kosten vallen, maar volgens moeder wel verplicht zijn, zoals het behalen van een klimdiploma in Frankrijk. Onlangs heeft moeder een nieuw verzoek ingediend bij het fonds van de mbo-instelling. Zij geeft aan dat mbo studenten dikwijls tussen wal en schip vallen en niet in aanmerking komen voor allerlei regelingen en tegemoetkomingen. Moeder is bij het WIJ-team geweest, maar loopt daar tegen het feit aan dat zij dan moet praten met een maatschappelijk werker die haar thuissituatie zal doorlichten. Dat vindt moeder niet nodig: zij heeft een specifieke en duidelijke hulpvraag. De jongerenombudsman geeft aan dat ze over dit soort zaken in gesprek wil gaan met mbo-ers en het probleem zal aankaarten bij School als Wijk (sociaal WIJ-team voor het mbo). Hiermee wil ze aandacht vragen voor dit probleem.*

Gezien de armoedecijfers in Groningen kunnen meer jongeren met soortgelijke problematiek te maken krijgen. Landelijk is er al aandacht voor dit probleem. De rijksoverheid heeft recentelijk een Servicedocument Schoolkosten mbo gepubliceerd (10 juli 2018). Een handreiking waarin regels zijn opgenomen voor de schoolkosten.

## 2.2 Recht op goede zorg en jeugdhulp

De jongerenombudsman heeft meerdere signalen van ouders over de uitvoering van de jeugdhulp ontvangen. Veelal gaat het over de begeleiding van de voogd of de kwaliteit van een instelling. In het gedwongen kader kan de jongerenombudsman niet veel doen, maar de nauwe band die de jongerenombudsman heeft met Zorgbelang maakt het mogelijk om voor ouders zo snel mogelijk ondersteuning te regelen bij het indienen van een klacht.

Dat geldt ook voor het volgende signaal van een wanhopige moeder.

*Naar aanleiding van een telefonische melding bij de ombudsman komt een mevrouw op het spreekuur bij de jongerenombudsman. Zij heeft twee dochters die allebei onder toezicht staan en dezelfde voogd hebben. Met beide dochters zijn er problemen, maar het gesprek gaat hoofdzakelijk over de situatie van de jongste dochter, Gina. Die woont nu ongeveer 1 ½ jaar in een zorgboerderij. Moeder is niet tevreden over de zorgboerderij. Ze vindt het er vies, de slaapkamers zijn onverwarmd en er zijn veel huisdieren. Zij stelt dat er maar één medewerker is met een diploma. Moeder maakt zich zorgen over de veiligheid van haar kind. Zij heeft dit gemeld bij de voogd, maar die doet er niets mee. Moeder vertrouwt de voogd niet meer. Zij vraagt zich af hoe de voogd Gina kan beschermen. Nadat moeder een klacht over de zorgboerderij heeft ingediend, heeft Gina een betere kamer gekregen. Moeder denkt dat dit is om de misstanden te verbloemen als er eventueel een onderzoek bij de zorgboerderij zal plaatsvinden. Moeder merkt dat Gina angstig wordt. Zij heeft daarom JB Noord verzocht om een onderzoek door Accare. Volgens moeder doet JB Noord niets met haar verzoek. Zij heeft daarom klachten ingediend bij JB Noord en heeft gesprekken gehad met de*

*leidinggevende van de voogd. De klachten zijn vrijwel altijd mondeling afgehandeld. Zij heeft ook een brief gehad, maar daarin is niet alles beantwoord. Tijdens het gesprek met de jongerenombudsman wordt duidelijk dat de klachtbehandeling bij JB Noord nog verder doorlopen moet worden. Om dit in goede banen te leiden heeft de jongerenombudsman een warme overdracht gedaan naar Zorgbelang Groningen. Inmiddels heeft de vrouw laten weten dat zij daar ondersteuning krijgt bij het doorlopen van een klachtenprocedure.*

Hieronder een signaal van een moeder over haar ervaring met een WIJ-team.

*Een moeder belt de jongerenombudsman omdat zij graag advies wil. Haar zoon Thom van 11 jaar zit niet lekker in zijn vel en is door een zorgconsulent van WIJ verwezen naar een psycholoog. De psycholoog is van mening dat het beter is dat haar zoon, die in groep 8 zit, even niet naar school gaat. De ouders en de leerplichtambtenaar zijn het hiermee eens. Vervolgens zit Thom van maart 2018 tot het einde van het schooljaar thuis. De psycholoog stelt voor om deze situatie met een jaar te verlengen en stuurt dit advies, waar moeder het niet mee eens is, zonder haar toestemming naar de zorgconsulent van WIJ. Moeder maakt zelf afspraken met een school voor voortgezet onderwijs over een aangepast rooster voor Thom. Na de zomervakantie gaat hij naar het voortgezet onderwijs en het gaat redelijk goed met hem. Moeder wil het contact met de psycholoog verbreken, aangezien zij geen vertrouwen heeft in zijn deskundigheid. Haar zoon is inmiddels door de huisarts voor nader onderzoek naar een andere hulpverlener verwezen. Omdat moeder het advies van de psycholoog niet opvolgt en niet met deze partij verder wil, dreigt de zorgconsulent van WIJ met een melding aan Veilig Thuis.*

*De jongerenombudsman vertelt de moeder dat zij een klachtenprocedure bij WIJ kan starten en neemt met haar toestemming contact op met Zorgbelang voor ondersteuning hierbij.*

Zorgbelang ondersteunt ouders en kinderen bij klachten over jeugdhulp. Helaas is er in de praktijk een obstakel om snel bij Zorgbelang terecht te kunnen. Zorgbelang Groningen valt onder het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Met ingang van 1 januari 2018 wordt het AKJ, net zoals de kindertelefoon, gefinancierd door het ministerie van VWS en niet, zoals bij andere voorzieningen voor jeugd, door de gemeenten. Dit betekent in de praktijk dat aanmelding bij Zorgbelang via het AKJ loopt. Dat kost tijd en bovendien is dat moeilijk aan mensen uit te leggen. We zien hier dat de schotten tussen de financiering een belemmering vormen voor snelle en adequate ondersteuning, terwijl ontschotting een belangrijk uitgangspunt is van de Jeugdwet.

### 2.3 Recht op sociale voorzieningen

Ieder kind heeft het recht op voorzieningen voor sociale zekerheid, een financiële bijdrage en zorg die de overheid geeft aan mensen als zij hulp en ondersteuning nodig hebben. In Groningen zijn er jaarlijks ongeveer 235 jongvolwassenen zonder startkwalificatie.

De jongerenombudsman ging met een aantal jongeren in gesprek, waaronder met deze jonge ongehuwde moeder.

*Via een jongerencoach van de gemeente komt de jongerenombudsman in contact met een ongehuwde moeder van 21 jaar. Zij spreekt de vrouw in haar woning. Ze heeft net haar 1-jarige*

*dochtertje naar de crèche gebracht. Een jaar geleden is ze gescheiden. Op dit moment krijgt ze een bijstandsuitkering en kinderbijslag. De GKB ondersteunt haar op vrijwillige basis met haar financiën, dat vindt ze prettig. De jonge moeder heeft een opleiding VMBO en een aantal jaren mbo 4. Ze heeft haar studie destijds voortijdig moeten afbreken in verband met een chronische ziekte. Door die ziekte is het moeilijk om passend werk te vinden. Ze is voor een werkgever een onzekere factor, omdat ze zomaar kan uitvallen voor korte of lange duur. Echter, het UWV heeft haar vooralsnog goedgekeurd en dus komt de vrouw niet in aanmerking voor een Wajong uitkering. Evenmin wordt ze toegelaten tot het doelgroepenregister<sup>2</sup>, zodat ze begeleid kan worden richting een baanafpraak. Momenteel loopt ze stage met behoud van uitkering. De vrouw ziet het op dit moment met haar ziekte en haar kindje erbij niet zitten om haar studie af te ronden. Ze geeft aan dat er voor jongeren met haar problematiek meer maatwerk geleverd zou moeten worden. Er zouden volgens haar prikkels moeten zijn om te gaan werken, bijvoorbeeld in de vorm van een kleine vergoeding naast de uitkering, desnoods in natura (lidmaatschap sportschool, e.d.) voor verrichte arbeid.*

Mensen met een bijstandsuitkering die nog geen betaald werk kunnen verrichten, kunnen onder bepaalde voorwaarden werkervaring opdoen met behoud van uitkering, de zogenaamde participatiebaan. Het doel daarvan is dat mensen actief worden en werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Bovendien krijgen mensen met een participatiebaan twee keer per jaar een premie. Echter één van de voorwaarden is dat de persoon die in aanmerking komt voor een participatiebaan 27 jaar of ouder is.

#### 2.4 Recht op eten, drinken en een dak boven je hoofd

De meeste recente cijfers over dakloze jongeren dateren van 2016. In dat jaar bedraagt het aantal 18 tot 22-jarigen dat overnacht in een opvangvoorziening 67. Het gaat vooral om feitelijk daklozen die gebruikmaken van de voorzieningen voor kortdurende opvang en crisisopvang. Het aantal 18 tot 22-jarige residentieel daklozen nam toe van 3 in 2011 tot 24 in 2016 (*Daklozenmonitor 2003-2016, Groningen, SO Groningen201., P.2*).<sup>3</sup>

Hieronder het verhaal van een jonge dakloze vrouw.

*Een moeder neemt contact op met de jongerenombudsman over de situatie waarin haar 19-jarige dochter Marloes verkeert. Marloes gaat vanaf haar 13e jaar niet meer naar school en heeft geen startkwalificatie. In verband met haar ernstige problematiek kan zij niet meer bij moeder wonen. Daarom is anderhalf jaar geleden gekozen voor begeleid wonen in Groningen. Omdat Marloes zich niet aan de afspraken hield, is zij door de begeleidende instantie op straat gezet zonder enige vorm van overdracht naar een andere organisatie of adres. Moeder vindt dit kwalijk omdat Marloes nog steeds begeleiding nodig heeft en zonder adres haar recht op bijstand zal verliezen.*

<sup>2</sup> Het doelgroepregister is een landelijk register, waarin alle mensen staan die vallen onder de banenafpraak. UWV beheert dit register. Met de gegevens uit het doelgroepregister kan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid controleren of werkgevers de afgesproken banen creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen met uw burgerservicenummer zien of een persoon in het doelgroepregister staat. En of hij/zij dus meetelt voor de banenafpraak.

<sup>3</sup> Feitelijk dakloze jongeren zijn voor hun overnachting vooral aangewezen op straat, laagdrempelige voorzieningen in de maatschappelijke opvang of jeugdzorg, of ze slapen bij familie, vrienden of kennissen. Residentieel dakloze jongeren zijn als bewoner ingeschreven bij instellingen voor maatschappelijke opvang of jeugdhulpverlening.



*Marloes is vervolgens gaan zwerven en heeft bij vrienden en vriendinnen geslapen. Na 9 dagen is ze bij haar moeder teruggekomen, die buiten Groningen woont en midden in een verhuizing zit. Marloes kan nog twee weken in de oude woning van haar moeder wonen, maar daarna heeft zij geen plek meer.*

*Samen met Marloes is moeder naar een WIJ-team gegaan. Daar kennen ze de problematiek van Marloes en wordt gezocht naar een oplossing. Daarvoor is contact opgenomen met het dak- en thuislozenteam van de sociale dienst. Marloes heeft hier te horen gekregen dat zij voor een bijstandsuitkering moet beschikken over een (brief)adres. Daarvoor is zij verwezen naar Stichting Kopland. Die wil Marloes vanwege haar zware problematiek niet begeleiden en geeft haar geen briefadres. Moeder vindt het niet terecht dat ook de gemeente Marloes geen briefadres wil geven, nu haar uitkering in gevaar komt. Zij heeft het gevoel dat zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Moeder vertelt de jongerenombudsman dat zij binnenkort opnieuw een afspraak heeft bij het WIJ-team om naar een oplossing te zoeken. De jongerenombudsman spreekt met haar af dat gesprek eerst af te wachten.*

*Als de jongerenombudsman een paar weken later bij moeder informeert naar de stand van zaken, krijgt zij te horen dat het WIJ-team er niet in is geslaagd om voor Marloes een geschikte opvangplek in Groningen te vinden. Er zijn wachtlijsten of de opvang is alleen geschikt voor mannen en niet voor jonge vrouwen. Uiteindelijk heeft de gemeente Groningen wel een briefadres afgegeven, waardoor de uitkering veilig is gesteld. Omdat Marloes er niets voor voelde om zich ieder twee weken bij het dak- en thuislozenteam te melden, is zij op zoek gegaan naar een andere oplossing. Zij huurt nu een kamer in de woonplaats van haar moeder. Zij heeft in de betreffende gemeente een bijstandsuitkering en ambulante begeleiding aangevraagd.*

## 2.5 Cijfers

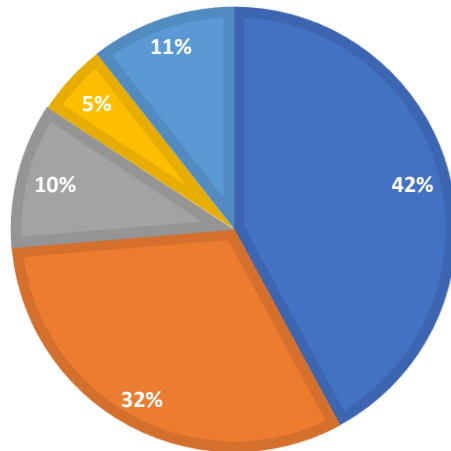
In de vorige paragrafen staan enkele verhalen van ouders die de jongerenombudsman ontving in 2017 en 2018. Een overzicht van alle signalen is opgenomen in Bijlage 1 resumés. Een aantal signalen is via het jongerenteam van de gemeente bij de jongerenombudsman binnengekomen, een groot deel via de ombudsman. Sinds kort zoeken steeds meer ouders en jongeren direct contact met de jongerenombudsman. Hieraan is zichtbaar dat de bekendheid van de jongerenombudsman langzaam maar zeker toeneemt.

In deze paragraaf zijn alle signalen geteld, ongeacht via welke route ze zijn binnengekomen. In de startperiode tijdens de tweede helft van 2017 ontving de jongerenombudsman slechts twee signalen, binnengekomen via de het spreekuur van de ombudsman. In 2018 waren er dat aanzienlijk meer, in totaal 20. Vanwege het geringe aantal signalen in 2017, wordt hierna alleen nog worden ingegaan op de cijfers van 2018.

In grafiek 1 is zijn de verschillende soorten signalen opgenomen. Sommige signalen zijn gecombineerd, dikwijls onderwijs en jeugdhulp. Er is voor gekozen om de indeling te maken naar het meest prominente probleem. In tabel 2 is zichtbaar hoe de signalen zijn verwerkt en opgevolgd.

## GEREGISTREERDE SIGNALLEN 2018

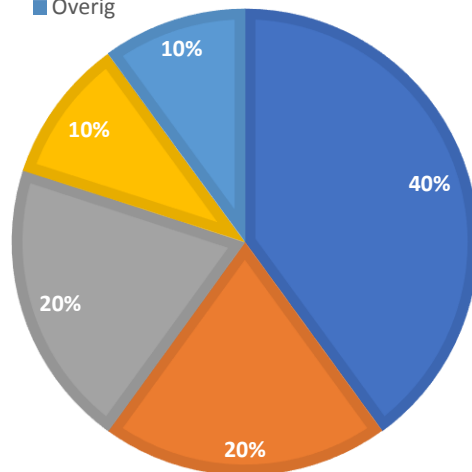
■ Onderwijs en leerplicht ■ Jeugdhulp en jeugdbescherming ■ Schulden ■ Wonen ■ Overig



Grafiek 1: Geregistreerde en afgehandelde signalen 2018

## VERWERKING EN OPVOLGING SIGNALLEN 2018

■ Signaal verwerkt  
■ Overdracht naar Zorgbelang  
■ Verwijzing naar WIJ  
■ Overdracht naar Nationale Kinderombudsman  
■ Overig



Grafiek 2: Verwerking en opvolging signalen 2018

Gezien het geringe aantal signalen is er geen algemene lijn te ontdekken. Bovendien zijn de signalen niet getoetst bij de betreffende instanties. Het is wel van belang om op te merken dat het nauwe contact tussen de jongerenombudsman en Zorgbelang bijdraagt aan snelle ondersteuning van ouders die vastlopen in de jeugdhulp. Kijken we naar de hele lijst met signalen dan valt op dat ouders die gebruik maken van eerstelijns jeugdhulp door WIJ, in een aantal gevallen ervaren dat er wordt bedreigd met dwang om ervoor te zorgen dat ze meewerken aan de voorgestelde hulp. Feitelijk valt de steun van WIJ onder de vrijwillige jeugdhulp. Het zou goed zijn om hier nader onderzoek naar te doen, omdat op basis van de beperkte en eenzijdige gegevens op dit moment geen conclusies kunnen worden getrokken.

### 3. Kinderrechten onder de aandacht brengen

Op 20 november 1989 namen de Verenigde Naties het IVRK aan. In dit Kinderrechtenverdrag staan 54 artikelen met afspraken over de rechten van kinderen en jongeren tot 18 jaar. Bijna alle landen in de wereld hebben het Kinderrechtenverdrag ondertekend, waaronder Nederland sinds 1995. Na ratificering van het verdrag moet een land zich aan het verdrag houden en ervoor zorgen dat alle wetten en regels zo worden aangepast dat zij voldoen aan de eisen die het verdrag stelt. Centraal in het verdrag staan de artikelen 2, 3 en 12.

Artikel 2. Alle kinderrechten gelden voor alle kinderen, zonder uitzonderingen. De overheid moet er alles aan doen om de rechten voor alle kinderen te realiseren en zij moet ervoor zorgen dat kinderen beschermd worden tegen discriminatie.

Artikel 3. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.

Artikel 12. Ieder kind heeft het recht zijn mening te geven over zaken die hem/haar aangaan. Die mening moet serieus genomen worden.

#### 3.1 Kinderen en jongeren

In het kader van bewustwording onder jongeren van hun rechten is de jongerenombudsman actief betrokken geweest bij de Internationale Dag van de Rechten van het Kind op 20 november. In 2017 en in 2018 heeft de jongerenombudsman samen met leden van de Raad van Kinderen, de loco kinderburgermeester en kinderen van basisscholen, uitleg gegeven over de kinderrechten in het Bevrijdingsbos Groningen op het kinderrechtenpad.



Figuur 1: Startsteen kinderrechtenpad Bevrijdingsbos

De jongerenombudsman werkt regelmatig mee aan de bijeenkomsten van de Raad van Kinderen in Groningen. Zij was aanwezig bij de dialoogsessie met Prinses Laurentien en de Raad van Kinderen en zat in de selectiecommissie van de voorverkiezingen van de nieuwe Kinderburgemeester. In het kader van het recht op veiligheid, maakte de jongerenombudsman deel uit van de voorbereidingsgroep voor de themawEEK: de aanpak van kindermishandeling. In 2018 stond deze week in het teken van participatie van jongeren: "Maak het verschil". De jongerenombudsman heeft gezorgd dat jongeren actief hebben deelgenomen aan de voorbereiding van deze week. In overleg met Jimmy's is een aantal jongeren opgenomen in de voorbereidingsgroep. Deze jongeren hebben focusgroepgesprekken gevoerd om de meningen, behoeften en vragen van leeftijdgenoten te inventariseren. Deze informatie heeft als basis gediend voor het programma voor de week aanpak kindermishandeling. Naast het meedenken over het totale programma voor de themawEEK, heeft de jongerenombudsman zich in het bijzonder gericht op kinderen tussen de 9 en 14 jaar. Ter voorbereiding ging de jongerenombudsman in gesprek met kinderen van de huiskamer in WIJ-Selwerd over de kinderrechten.

Op de internationale dag van de rechten van het kind in 2018 heeft de jongerenombudsman op het kinderrechtenpad aandacht gevraagd voor het belang van veilig en gezond opgroeien. Afgezien van het feit dat volwassenen hier speciaal op moeten toezien, heeft de jongerenombudsman ook aan kinderen zelf gevraagd om aandacht te hebben voor elkaar, om te zien naar elkaar en daarmee het verschil te maken. Een speciale cartoon van Varkentje Rund is op die dag door de jongerenombudsman gelanceerd. Het is de bedoeling dat kinderen in groep 7 en 8 van de basisscholen aan de hand van de cartoon in gesprek gaan met elkaar over veilig thuis opgroeien en wat kinderen voor elkaar kunnen betekenen. De cartoon is gemaakt door Michiel Hoving in opdracht van de gemeente Groningen en Veilig Thuis.



Figuur 2: Ansichtkaart "MaakhetverschilMan"

### 3.2 Ouders en professionals

Op 5 mei hield de jongerenombudsman een toespraak in het Bevrijdingsbos. Daarbij waren naast prominenten, jongeren aanwezig uit Canada, Duitsland en Nederland. Na een korte inleiding met

cijfers over de omvang van geweld tegen kinderen en de aantallen kinderen die oorlogsgebieden leven, benadrukte de jongerenombudsman het recht van kinderen op het hebben van een mening. Dat recht vraagt van volwassenen dat ze de mening van kinderen serieus nemen en er iets mee doen. In het kader van het thema "Verzet" benoemde de jongerenombudsman voorbeelden van kinderen met een belangrijke boodschap. Zoals Malala die de media-aandacht rond de mislukte aanslag op haar leven aangreep om haar strijd voor onderwijs voor meisjes voor het voetlicht te brengen. De scholieren in Florida, die massaal de straat op gingen om te protesteren tegen de wapenindustrie en het wijdverbreide wapenbezit in de VS en niet op de laatste plaats de 6-jarige Tijn. Hij stal in 2016 de show bij het Glazen Huis door met zijn nagellakactie 2,5 miljoen euro op te halen voor kinderen in oorlogsgebieden. De jongerenombudsman sloot af met de vraag aan volwassenen: Hoe willen jullie luisteren naar kinderen en hun hoop op vrede ondersteunen? En de oproep aan de kinderen om vooral van zich te laten horen! (De hele toespraak is te lezen op de website van de jongerenombudsman Groningen).

Er zijn in het Bevrijdingsbos tien kinderrechten te zien. Langs beide zijden van het kinderrechtenpad staan grote stukken natuursteen die afkomstig zijn uit verschillende landen. Daarop zijn de Rechten van het Kind zijn aangebracht. Aan het eind van het educatieve pad is door de gemeente Groningen een marmeren gedenksteen geplaatst, afkomstig uit het voormalige gemeentehuis aan de Grote Markt. Op deze steen is een 'elfde recht' aangebracht, waarmee een verbinding wordt gelegd tussen de bevrijding van 1945 en de rechten van kinderen van nu.

#### 4. Onderzoek

In opdracht van de raad is er in 2017-2018 onderzoek gedaan naar de tweedelijns klachtenafhandeling in de jeugdhulp met de onderzoeksvraag:

*Hoe kan externe klachtafhandeling in de jeugdhulp helder worden ingericht?*

Uit het onderzoek is gebleken dat de klachtenroute bij de verschillende instanties in de jeugdhulp met voldoende waarborgen is omkleed. De procedure bestaat uit meerdere stappen, waardoor er de mogelijkheid is om een klacht meerdere malen met een frisse blik te bekijken en met de inrichting van de klachtencommissie is de tweedelijns klachtenafhandeling helder geregeld. Daarbij kan een cliënt gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. In deze procedure zijn nagenoeg alle criteria afgedekt, wat leidt tot succesvolle klachtafhandeling. Uit dit onderzoek is gebleken dat er weinig behoefte is aan externe klachtafhandeling, omdat de huidige procedure meestal een oplossing biedt. Het lijkt daarmee ook niet nodig om extra afspraken te maken naast de regelingen die al gelden.

De vindbaarheid en eenduidigheid van de regelingen kan nog wel verbeterd worden. Daarbij kan ook duidelijker gecommuniceerd worden over de klachtafhandeling door de nationale kinderombudsman. Momenteel wordt deze mogelijkheid nog niet in alle regelingen genoemd. De

toegankelijkheid van deze mogelijkheid kan vergroot worden door te verwijzen via de gemeentelijke jongerenombudsman. De jongerenombudsman kan een eerste inventarisatie maken van de klacht en zorgen voor een warme doorverwijzing naar de nationale kinderombudsman. De verwachting is dat cliënten in de jeugdhulp sneller contact opnemen met de jongerenombudsman als die meer bekendheid krijgt.

Het vergroten van de bekendheid van de jongerenombudsman is ook van waarde met de huidige afspraken en regelingen. Als een jongere er zelf niet uitkomt waar hij heen kan met zijn klacht, dan kan de jongerenombudsman als centraal aanspreekpunt functioneren. Na het eerste contact en de inventarisatie van de klacht kan de jongerenombudsman de jongere verwijzen en in contact brengen met de juiste instanties. Dit geldt wederom ook voor het proces naar de nationale kinderombudsman.

In de uitvoering van het onderzoek zijn opvallende zaken naar voren gekomen die zich lenen voor vervolgonderzoek. Naast dat er jeugdhulpaanbieders zijn benaderd voor een interview of vragenlijst, is er deskresearch geweest naar de klachtenregeling van meer jeugdhulpaanbieders. In totaal is er bij 90 van de 190 gecontracteerde jeugdhulpaanbieders gezocht naar een klachtenregeling op de website van de organisatie. Opvallend is dat bij een aanzienlijk deel van de jeugdhulpaanbieders er geen klachtenregeling beschikbaar was, terwijl wettelijk verplicht is om een klachtenregeling op toegankelijke wijze beschikbaar te stellen. Deze constatering wordt onderschreven door Zorgbelang. Dit geeft aanleiding voor vervolgonderzoek.

## 5. De jongerenombudsman op pad

De belangrijkste opdracht van de jongerenombudsman Groningen is om actief in gesprek te gaan met kinderen, jongeren, ouders en professionals in het jeugd domein. Op deze manier worden de meeste signalen opgehaald en vindt er informatie-uitwisseling en overdracht plaats over de rechten van het kind.

### 5.1 Ontmoetingen met kinderen en jongeren

#### **Week van het geld**

In de week van het geld ging de jongerenombudsman op pad met medewerkers van de Groningse Kredietbank (GKB). Een preventiemedewerker van de GKB verzorgde een gastles op basisschool De Pendinghe. Samen met deze medewerker is de jongerenombudsman met kinderen in gesprek gegaan over omgaan met geld. Voor kinderen van een basisschool in de wijk Helpman was er een activiteit in Serviceflat Groenestein in samenwerking met de Groningse jongeren stadsdichter. Kinderen, senioren 55+ en de jongerenombudsman spraken over het thema: "Wat is Rijk zijn?". De kinderen hebben gedichten geschreven over dit thema. Daaruit kwam onder andere naar voren dat rijk zijn veel meer betekent dan geld: het gaat over samenzijn, geborgenheid en aandacht voor elkaar.



*Figuur 3: Dichten over het thema: Wat is rijk zijn?*

### **Jonge statushouders**

De jongerenombudsman heeft bij het Alfacollege gesproken met een groep van circa 10 jonge statushouders in de leeftijd van 20 tot 23 jaar, afkomstig uit Syrië, Guinee en Eritrea. De meeste jongeren volgen de inburgeringscursus en de alfabetiseringscursus. Eén van de jongeren heeft het inburgeringstraject afgerond. Bij het gesprek was een tolk Arabisch aanwezig. Uit het gesprek kwam een aantal knelpunten en wensen naar voren

Tijdens het verblijf in het AZC krijgen jongeren boven de 18 jaar geen scholing aangeboden. Zij moeten soms 3 jaar wachten om met de inburgering en het volgen van lessen Nederlands te kunnen beginnen. Daarna kunnen ze pas verder met een opleiding. De jongeren vinden dat er te veel tijd verloren gaat met wachten. Liever beginnen ze meteen met de inburgering.

Tijdens de inburgeringscursus zitten de jongeren in dezelfde klas als ouderen (tot 67), die vaak langzamer leren. Ook wordt er geen onderscheid gemaakt naar niveau. De jongeren willen graag bij leeftijdgenoten in de groep zitten. Verder willen zij dat er bij de samenstelling van de groepen rekening wordt gehouden met de niveauverschillen.

De jongeren hebben tijdens inburgeringscursus 7,5 tot 10 uur per week les. De rest van de tijd brengen ze thuis door. Contact met Nederlandse leeftijdgenoten hebben ze nauwelijks, terwijl er wel een grote behoefte aan bestaat. Dat geldt zowel voor de jongeren die in Groningen wonen, als voor de jongeren die in kleine, omringende dorpen wonen. De jongeren willen graag nieuwe vriendschappen sluiten. Ze missen activiteiten die dit bevorderen. Zelf geven ze aan dat dit het grootste knelpunt is. Contact met Nederlandse jongeren is ook van belang voor het vergroten van de taalvaardigheid en het beter leren kennen van de Nederlandse cultuur.

Jonge statushouders vinden dat zij te weinig lesuren hebben. Hun wens is om 4 tot 5 uur per dag les te krijgen. Tevens geven ze aan dat ze moeite hebben met het vinden van een bijbaan. Ze zouden hier graag hulp bij willen krijgen. De jongeren vinden het moeilijk om de juiste opleiding te kiezen. Ook hierbij krijgen zij graag meer hulp.

In het regeerakkoord van Kabinet Rutte zijn concrete plannen opgenomen voor intensievere begeleiding, beter inburgerings- en taalonderwijs onder regie en verantwoordelijkheid van de gemeenten. Dat biedt lokaal de kans voor beter integraal maatwerk vanuit goed samenwerkende basisvoorzieningen rond statushouders en integratie. De gemeente is daarvoor verantwoordelijk en dat houdt het risico van willekeur in, waardoor statushouders zeer ongelijk behandeld kunnen worden. In een recent onderzoek van het Kennisplatform Integratie & Samenleving, (Van Hal, I., & Razenberg, I., 2018) worden bevindingen gepresenteerd die overeenkomen met de bevindingen van de jongerenombudsman. Daarnaast worden er aanbevelingen gedaan voor

## 5.2 Ontmoetingen met organisaties in het jeugddomein

### **Contacten met andere jeugdbudsmannen**

De jongerenombudsman Groningen neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg van de kinderombudsmannen van Amsterdam, Den Haag en Rotterdam, Groningen en de nationale Kinderombudsman. Tijdens dit overleg wisselen de kinderombudsmannen hun ervaringen uit en signaleren gemeenschappelijke problemen. Er is veelvuldig gesproken over de wachtlijsten en andere problemen in de jeugdhulp. Rotterdam startte eind 2018 een inventarisatie onder kinderen en jongeren over dit thema, de overige gemeentelijke kinderombudsmannen kijken naar mogelijkheden om dezelfde inventarisatie te doen. In Groningen heeft de jongerenombudsman oriënterende gesprekken gevoerd met Zorgbelang en Jimmy's om in 2019 gezamenlijk een inventarisatie te starten naar model van Rotterdam.

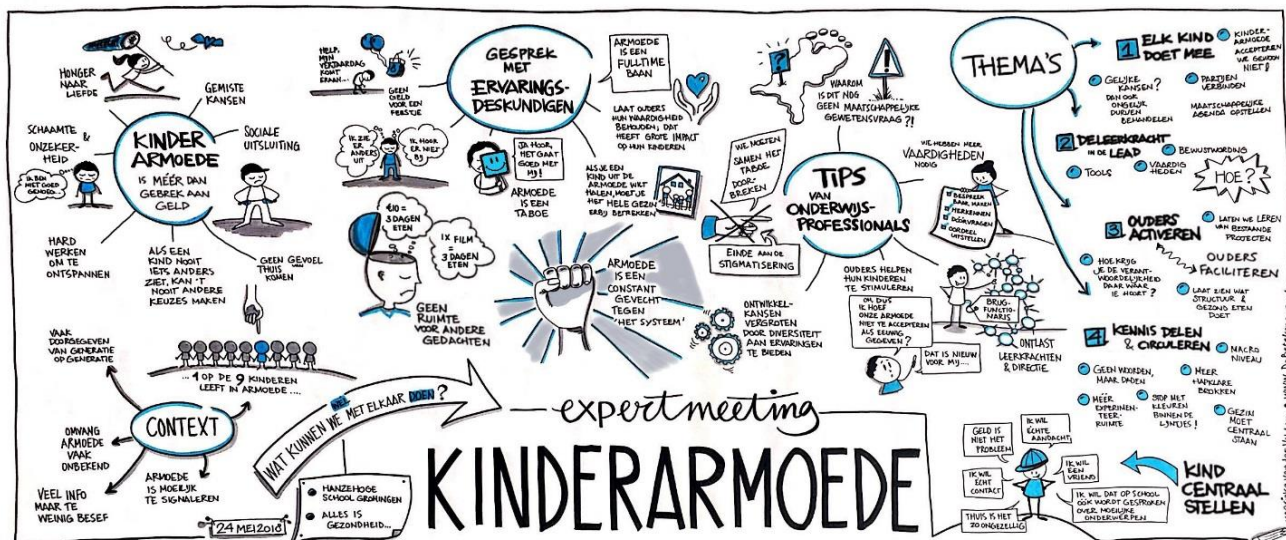
### **Uitgebreide kennismakingsronde in Groningen**

De jongerenombudsman heeft het eerste jaar van aanstelling kennism gemaakt met de belangrijkste bestuurders en directeurs van organisaties in de jeugdhulp en het onderwijs. Tevens zijn er gesprekken geweest met beleidsambtenaren van de gemeente en managers van de WIJ-teams in Groningen. Naast kennismaking stonden de gesprekken in het teken van een gezamenlijke verkenning van knelpunten en kansen in het jeugddomein en mogelijkheden tot samenwerking. In bijlage 2 is een lijst opgenomen alle organisaties en instellingen waarmee de jongerenombudsman gesprekken heeft gevoerd.

### **Deelname aan expertmeetings**

De jongerenombudsman heeft actief deelgenomen aan de volgende expertmeetings: Summer School Rijksuniversiteit Groningen: *'The Future of Child and Family Welfare Policy'*; dialoogsessie met Prinses Laurentien en de raad van jongeren; lancering Thuiszitterspact; expertmeeting Armoede en de expertmeeting Ouders en Kindermishandeling. Extra aandacht verdient het debat door en voor studenten van de Hanzehogeschool over kinderen en armoede. Als lid van het expertpanel was het prachtig om te zien hoe betrokken jonge mensen zijn bij dit thema.





Figur 4. Visual Expertmeeting Omgaan met gezinnen in armoede, mei 2018

### Regulier overleg

Met een aantal partijen heeft de jongerenombudsman minimaal tweejaarlijks overleg. Zo ook met het jongerenteam van de gemeente. De medewerkers van het team brengen jongeren in contact met de jongerenombudsman om hun verhaal te doen. In de lijst met resumés zijn deze verhalen opgenomen.

Het jongerenteam in Groningen begeleidt kwetsbare jongeren zonder startkwalificatie of jongeren met een startkwalificatie plus een zorgtraject naar opleiding of werk. Uit de gesprekken met het jongerenteam komt naar voren dat de kerntaak van het team, namelijk de begeleiding van deze jongeren naar een opleiding of werk, bemoeilijkt wordt omdat de noodzakelijk zorgtrajecten te traag worden ingezet. Veel van de betreffende jongeren hebben te maken met problemen op meerdere gebieden. Vandaar dat begeleiding richting opleiding of baan pas echt goed mogelijk is indien deze jongeren passende hulp krijgen om hun problemen aan te pakken.

De jongerenombudsman heeft maandelijks overleg met Jimmy's. Tijdens deze overleggen spreekt de jongerenombudsman met de jongeren en de stagiaires en luistert vooral goed naar de verhalen en de mening van jongeren. Als signaal naar de gemeente is het goed om de frustratie van de jongeren te delen over jongerenparticipatie: ze willen niet alleen meedoen voor de Bühne, maar écht een bijdrage leveren aan en invloed kunnen uitoefenen op zaken waarbij het gaat om de belangen van de jeugd.



Figuur 5: Regulier overleg Jimmy's Groningen

Daarnaast is er terugkerend overleg met het VO-WIJ team<sup>4</sup> en met de brugfunctionarissen. De laatste twee zijn mooie initiatieven die de verbinding tussen verschillende partijen in het jeugddomein mogelijk maken en bijdragen aan de noodzakelijke ontstotting tussen de verschillende sectoren.

Groningen heeft naar voorbeeld van de gemeente Gent brugfunctionarissen aangesteld voor een aantal basisscholen. De functionarissen vormen de verbinding tussen school en ouders en ondersteunen ouders bij alle aspecten op het gebied van armoede en zorg. Een hele belangrijke taak van deze functionarissen is om ouders te helpen bij het aanvragen van voorzieningen in het kader van het armoedebeleid. De brugfunctionarissen geven aan dat alle basisscholen een brugfunctionaris zouden moeten hebben, zodat de scholen die er nu over beschikken niet het stempel van "arme school" krijgen. Tevens signaleren ze dat in het voortgezet onderwijs ook grote behoefte is aan brugfunctionarissen.

## 6. Het bureau van de jongerenombudsman

De jongerenombudsman is ondergebracht bij het bureau ombudsman Groningen en maakt gebruik van de faciliteiten en secretariële ondersteuning van het bureau. De jongerenombudsman is een dag per week actief en wordt daarbij, tevens voor een dag, ondersteund door een juridisch adviseur. Voor taken op het gebied van communicatie-advisering maakt de jongerenombudsman gebruik van de faciliteiten van de gemeente Groningen en zelfstandig gevestigde externen.

De meeste signalen voor de jongerenombudsman komen binnen via de ombudsman. Mocht er sprake zijn van een klacht over de gemeente of een WIJ-team, dan zal deze door de ombudsman

<sup>4</sup> VO-WIJ is gericht op de scholen voor Voortgezet Onderwijs

worden afgehandeld. In dat geval zal de jongerenombudsman, indien nodig, zorgdragen voor verwijzing naar de juiste instanties. Klachten of signalen over organisatie en instanties in het jeugd domein worden door de jongerenombudsman geregistreerd. Ook hierbij wordt zoveel mogelijk bemiddeld en zo snel mogelijk doorverwezen naar de juiste instantie. Idealiter gebeurt dat in de vorm van warme overdracht.

### 6.1 Spreekuur

In de tweede helft van 2017 en de eerste helft van 2018 heeft de jongerenombudsman een tweewekelijks spreekuur gehouden bij Jimmy's. Hier kwamen te weinig jongeren op af om het spreekuur te handhaven. Actief signalen ophalen lijkt een betere manier om jongeren te benaderen. Daarnaast is er met ingang van november 2018 een pilot gestart met een spreekuur bij verschillende WIJ-teams in Groningen. Om de bereikbaarheid van de jongerenombudsman te vergroten is er een WhatsApp-nummer opgesteld.

### 6.2 Herkenbaar aanspreekpunt

Een taak van de jongerenombudsman is om een zichtbaar aanspreekpunt te zijn voor kinderen, jongeren, ouders, verzorgers en professionals. Om de zichtbaarheid te vergroten heeft de jongerenombudsman een website ontwikkeld en gelanceerd en een herkenbaar logo en huisstijl laten ontwerpen door twee stagiaires mbo-vormgeving onder leiding van bureau Plakband.

Met dit logo en de huisstijl is verder gewerkt aan posters, flyers, voorlichtingsfilmpjes over de jongerenombudsman en de kinderrechten. De filmpjes zijn te bekijken via de websites van de jongerenombudsman, WIJ, Jimmy's en het Bevrijdingsbos.

**HEB JE PROBLEMEN. THUIS, OP SCHOOL OF IN DE JEUGDHULP?**

**VERTEL HET DE JONGERENOMBUDSMAN!**

NEEM CONTACT OP VIA DE APP, MAIL OF LOOP BINNEN TIJDENS ONS SPREEKUR!

**Jongeren ombudsman Groningen**

☎ 06 10 437 415  
✉ jongerenombudsman@ groningen.nl  
jongerenombudsmangroningen.nl  
☎ 050 318 65 68

🏠 Inloopspreekuur:  
1e en 3e woensdag van de maand  
Inloopspreekuur Jimmy's: 15:30 - 16:30 u  
Herestraat 100, Groningen

**IK LUISTER!**

Figuur 6: Poster jongerenombudsman

## Bijlagen

### Bijlage I: Resumés

In de resumés over 2018 wordt in verband met de privacy gebruik gemaakt van gefingeerde namen.

#### **Bezorgde oma**

Een oma maakt zich ernstig zorgen over haar drie kleinkinderen, een tweeling van 17 jaar, Elsa en Moniek en de 14-jarige Wouter. Hun ouders zijn gescheiden. Elsa en Wouter wonen bij haar zoon en Moniek woont bij de moeder elders in het land. De kinderen hebben een voogd van Jeugdbescherming Noord. De moeder stalkt Elsa en Wouter die bij de vader wonen. De kinderen vinden dat niet prettig, maar durven de voogd niet aan te spreken. Die doet daarom niets. Oma vindt dat er iets moet gebeuren, want het gaat volgens haar om een vorm van psychische mishandeling. Daarom wendt zij zich tot de ombudsman. Die spreekt met oma af dat ze de jongerenombudsman zal vragen om contact met haar op te nemen. De jongerenombudsman hoort het verhaal nogmaals aan. Zij adviseert oma om contact op te nemen met Veilig Thuis. Over de voogd kan zij een klacht indienen bij JB Noord.

#### **Spanningen op school**

Een vrouw belt met de jongerenombudsman over haar 14-jarige dochter Trees, die op een praktijkschool in Groningen zit. Zij vertelt dat Trees in verband met spanningen thuis regelmatig te laat op school komt. De leraren spreken Trees hier steeds op aan en dat ervaart ze als zeer onprettig. Het levert nog meer spanning op. De creatief therapeut van de school heeft richting het schoolteam aangegeven dat het verstandig is om rustig op Trees rustig te reageren, maar dat gebeurt niet. Moeder vertelt dat ze zelf nog geen contact heeft gehad met de school. De jongerenombudsman adviseert de moeder om - eventueel samen met de creatief therapeut- in gesprek te gaan met de directeur van de school.

#### **Problemen met gezinshereniging**

Een teamleider van het Juridisch Steunpunt van Vluchtelingenwerk Groningen/Drenthe neemt per mail contact op met de jongerenombudsman over een probleem waar Vluchtelingenwerk al enige tijd tegenaan loopt. Het gaat om zaken waarin een ouder met een verblijfsvergunning gezinshereniging wil met een minderjarig kind uit Eritrea, dat in een vluchtelingenkamp in Ethiopië of Sudan verblijft. Als er sprake is van een achterblijvende ouder in het land van herkomst, vraagt de IND deze om toestemming. Dit is niet altijd mogelijk. Wanneer dit wel kan, dan moet er een ID-kaart met handtekening overlegd worden. In Eritrea ontbreekt deze handtekening en in dat geval wijst de IND de aanvraag af. Een andere mogelijkheid is een DNA-onderzoek, maar het lukt de betreffende ouder niet om naar de Nederlandse ambassade te gaan buiten Eritrea.

Het betreft hier het recht van een kind om op te groeien bij de ouders. Hierin kan de jongerenombudsman niet zelf adviseren. De jongerenombudsman deelt de teamleider mee dat alleen de nationale kindermobudsman bevoegd is om te toetsen aan het kinderrechtenverdrag. De jongerenombudsman zet de zaak door naar de nationale kindermobudsman.

### **Moeder en voogd niet op één lijn**

Naar aanleiding van een telefonische melding bij de ombudsman komt een moeder op gesprek bij de jongerenombudsman. Zij heeft twee dochters die allebei onder toezicht staan en dezelfde voogd hebben. Met beide dochters zijn er problemen, maar het gesprek gaat hoofdzakelijk over de situatie van de jongste dochter, Gina. Die woont nu ongeveer anderhalf jaar in een zorgboerderij. Moeder is niet tevreden over de zorgboerderij. Ze vindt het er vies, de slaapkamers zijn onverwarmd en er zijn veel huisdieren. Zij stelt dat er maar één medewerker is met een diploma. Moeder maakt zich zorgen over de veiligheid van haar kind. Zij heeft dit gemeld bij de voogd, maar die doet er niets mee. Moeder vertrouwt de voogd niet meer. Nadat moeder een klacht over de zorgboerderij heeft ingediend, heeft Gina een betere kamer gekregen. Moeder denkt dat dit is om de misstanden te verbloemen als er eventueel een onderzoek bij de zorgboerderij plaatsvindt. Moeder merkt dat Gina angstig wordt. Zij heeft daarom Jeugdbescherming Noord verzocht om een onderzoek door Accare. Volgens moeder doet Jeugdbescherming Noord niets met haar verzoek. Zij heeft daarom een klachten ingediend bij Jeugdbescherming Noord en heeft gesprekken gehad met de leidinggevende van de voogd. De klachten zijn vrijwel altijd mondeling afgehandeld. Zij heeft eveneens een brief gehad, maar daarin is niet alles beantwoord. Tijdens het gesprek met de jongerenombudsman wordt duidelijk dat de klachtbehandeling bij Jeugdbescherming Noord nog verder doorlopen moet worden. Om dit in goede banen te leiden heeft de jongerenombudsman een warme overdracht gedaan naar Zorgbelang Groningen. Inmiddels heeft de vrouw laten weten dat zij van Zorgbelang ondersteuning krijgt bij het doorlopen van een klachtenprocedure.

### **Op zoek naar een andere school**

Een moeder benadert de ombudsman omdat zij hulp wil bij het vinden van een andere school voor haar 7-jarige dochter Iris die in groep 3 zit. Iris is door jongens uit groep 4 lastiggevallen en wilde daarna niet meer naar school. Nadat moeder de school op de hoogte heeft gesteld, heeft de school een melding gedaan bij Veilig Thuis, de leerplichtambtenaar en het Centrum Jeugd en Gezin (CJG). Moeder wil graag dat Iris naar een andere school gaat, maar het CJG vindt één melding daarvoor niet genoeg. Moeder wil graag hulp bij het vinden van een andere school. Zij wil hierover met de ombudsman spreken, de ombudsman verwijst haar naar de jongerenombudsman. Die maakt een afspraak voor een gesprek. Moeder verzet de afspraak meerdere malen en geeft aan dat Iris inmiddels op proef naar een andere school gaat. Zij wil echter nog wel een gesprek met de jongerenombudsman over Veilig Thuis, die ervoor heeft gezorgd dat de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek heeft ingesteld. Als moeder vervolgens niets meer van zich laat horen, sluit de jongerenombudsman de melding.

### **Communicatie met school loopt mis**

De 9-jarige Thom wordt door zijn basisschool in een plusgroep voor hoogbegaafde leerlingen geplaatst. Volgens moeder is dit zonder overleg met haar gebeurd. Moeder neemt contact op met de school om meer informatie in te winnen, omdat Thom het niet naar zijn zin heeft in de plusgroep. De directeur stelt voor om Thom te laten testen. Moeder wil dit niet omdat Thom toch al in de plusgroep zit. Volgens moeder doet de directeur melding bij Veilig Thuis. Dit wordt door de directeur ontkend. Moeder laat Thom toch testen en daar komt uit dat hij hoogbegaafd is en een einzelgänger. Moeder vindt de uitkomst niet juist. Daarom dringt ze aan op een gesprek met de directeur. De communicatie loopt helemaal fout als de directeur een opmerking van moeder als een bedreiging opvat. Een medewerker van het schoolbestuur doet vervolgens een crisismelding bij Veilig Thuis.

Naar aanleiding van deze melding is de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek gestart. Moeder zegt dat zij in het gelijk is gesteld.

Inmiddels verbiedt de directeur haar om een op een met het personeel te praten. Ook verspreidt hij volgens moeder onwaarheden over haar gedrag en zet haar neer als een vreselijke moeder. Moeder heeft een klacht ingediend bij de landelijke klachtencommissie onderwijs en heeft geen gelijk gekregen in dit conflict. Moeder overweegt om voor Thom een andere school te zoeken, maar weet niet of dit verstandig is. Ze wil graag ondersteuning. De jongerenombudsman draagt de zaak over aan de nationale kinderombudsman omdat het kinderrechtenverdrag in het geding. De kinderombudsman heeft inmiddels laten weten de klacht op te pakken.

### **Geen overleg over passend onderwijs**

Een vader komt via de ombudsman bij de jongerenombudsman. Hij heeft een zoon Bart van 9 jaar, die in groep 6 zit. Vanaf zijn zesde wordt Bart gepest. In het afgelopen jaar is het niet goed gegaan op school. Bart heeft een weerbaarheidstraining gevolgd, maar dat bleek niet voldoende. Hij heeft begeleiding nodig, die de school niet biedt. Er zijn gesprekken geweest met de school waarbij afspraken zijn gemaakt over de hulp aan Bart, maar de school houdt zich volgens vader niet aan de afspraken. De school is echter van mening dat de situatie in de klas zo onveilig is dat er geen onderwijs meer kan worden geboden. De school heeft de ouders verwezen naar een observatieplaats op een school voor speciaal onderwijs. Volgens de school is hiermee aan de verwijzingsplicht voldaan. De vader vindt het vreemd dat de directie hier nooit met hem over heeft gesproken.

De ouders zijn van mening dat Bart niet thuishoort in het speciaal onderwijs. Daarom zijn ze zelf op zoek gegaan naar een geschikte school. Ze hebben het bij twee scholen geprobeerd, maar die wilden Bart zonder grondig onderzoek niet plaatsen. Vanwege wachtlijsten lukte het niet om op korte termijn onderzoek te laten verrichten. Uiteindelijk heeft de school van Bart er zelf voor gezorgd dat hij op proef bij een andere school werd geplaatst. Toen had Bart al zeven weken thuis gezeten. Onderzoek door een hulpverleningsinstelling heeft inmiddels uitgewezen dat Bart naar een gewone school kan.

De vader is tevreden over de leerplichtambtenaar. Die heeft hem steeds gesteund.

Het probleem is dat hij zelf geen keuze had. De school wilde dat Bart naar het speciaal onderwijs ging. Vader had graag gezien dat hij beter was voorgelicht over eventuele andere mogelijkheden.

### **Is er nog toekomst?**

Via een jongerencoach van de gemeente komt de jongerenombudsman in gesprek met Victoria van 23 jaar. Zij krijgt al twee jaar begeleiding van het jongerenteam. De vrouw heeft VMBO succesvol afgerond. Daarna is ze gestart met het mbo. Vanwege ziekte moest ze na het eerste jaar stoppen met haar opleiding. Nu wil zij erg graag weer naar school, maar wordt zij nergens toegelaten. Hoewel zij vanwege fysieke beperkingen een lage belastbaarheid heeft, wordt ze niet toegelaten tot het doelgroepenregister<sup>5</sup>. Daardoor kan ze geen passende werkplek vinden. Ze heeft meerdere trajecten geprobeerd, maar ze is om gezondheidsredenen nog lang niet in staat om werk te vinden waarmee ze een minimuminkomen kan verdienen. Victoria heeft wel een werkervaringsplaats, maar ook hier loopt ze tegen haar fysieke beperkingen aan. Ze zal dan ook moeten stoppen. Na het gesprek met de

---

<sup>5</sup> Doelgroepenregister is een landelijk registratiesysteem waarin alle mensen staan die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak.

jongerenombudsman laat Victoria weten dat een herkeuring bij het UWV voor een indicatie banenafpraak niets heeft opgeleverd.

### **Het verhaal van een jonge moeder**

Via een jongerencoach van de gemeente komt de jongerenombudsman in contact met een ongehuwde moeder van 21 jaar, Jasmina. Zij spreekt Jasmina in haar woning. Ze heeft net haar 1-jarige dochtertje naar de crèche gebracht. Een jaar geleden is ze gescheiden. Op dit moment krijgt ze een bijstandsuitkering en kinderbijslag. De GKB ondersteunt haar op vrijwillige basis met haar financiën, dat vindt ze prettig. Jasmina heeft een opleiding VMBO afgerond en een aantal jaren mbo gevolgd. Ze heeft haar studie destijds voortijdig moeten afbreken in verband met een chronische ziekte. Door die ziekte is het moeilijk om passend werk te vinden. Ze is voor een werkgever een onzekere factor, omdat ze zomaar kan uitvallen voor korte of lange duur. Echter, het UWV heeft haar voorsnog goedgekeurd en dus komt Jasmina niet in aanmerking voor een Wajong uitkering. Evenmin wordt ze toegelaten tot het doelgroepenregister zodat ze begeleid kan worden richting een baanafpraak. Momenteel loopt ze stage met behoud van uitkering. Jasmina ziet het op dit moment met haar ziekte en haar kindje erbij niet zitten om de studie af te ronden. Ze geeft aan dat er voor jongeren met haar problematiek meer maatwerk geleverd zou moeten worden. Er zouden volgens haar prikkels moeten zijn om te gaan werken, bijvoorbeeld in de vorm van een kleine vergoeding naast de uitkering, desnoods in natura (lidmaatschap sportschool e.d.) voor verrichte arbeid.

### **Tips van een ervaringsdeskundige met multiproblematiek**

Joyce is 23 en alleenstaande moeder van een jong kind. Ze heeft haar studie mbo moeten afbreken vanwege haar zwangerschap en ernstige psychische problemen. Ze beschikt daardoor niet over een startkwalificatie. Joyce heeft een complexe thuissituatie meegemaakt in haar jeugd en ze staat er nu vrijwel alleen voor. Ze heeft wel een coach van de gemeente. In verband met haar psychische problemen heeft ze zich gemeld bij WIJ. Die heeft haar naar Lentis verwezen. Door deze instantie is ze terugverwezen naar WIJ en vervolgens is ze van de ene naar de andere zorginstantie gestuurd. Pas na twee jaar is het haar gelukt om de juiste hulp te krijgen. Ze heeft ook gevraagd naar de mogelijkheden om school af te maken, maar ze kreeg daarbij geen hulp.

Op basis van de ervaringen geven de vrouw en haar coach een aantal signalen af:

- Het is belangrijk dat er goed wordt geluisterd naar de cliënt, zodat de hulpvraag helder is en er adequate hulp kan worden georganiseerd.
- Op het mbo zou er meer en specifieke begeleiding moeten zijn voor kwetsbare jongeren.
- WIJ is vaak het eerste contact met een kind of jongvolwassenen met problemen: zo'n eerste contact moet goed zijn. Wat betreft zwaarte zou je bij WIJ de meest ervaren mensen in dienst moeten hebben en geen lichtgewicht met weinig tot geen ervaring.
- Er moet meer controle komen op de WIJ medewerkers, ze werken relatief autonoom en worden praktisch niet gecorrigeerd.
- WIJ gaat uit van standaardprocedures: hulp moet echter op maat geregeld worden. Het gaat om het bekijken van het probleem vanuit meerdere perspectieven, niet alleen op de persoon, maar ook op het systeem daar omheen.
- WIJ is niet goed genoeg op de hoogte van de wetgeving en doet geen melding bij de politie als dat wel nodig is.

- Aan de cliënt moet meer en betere voorlichting worden gegeven over procedures en hetgeen er op de cliënt afkomt.
- Jongeren die te maken hebben met multiproblematiek en die daardoor niet beschikken over een sociaal vangnet, hebben baat bij een onafhankelijk coach die hen kan helpen om de weg te vinden naar de juiste hulp en ondersteuning. Op dit moment beschikt de gemeente Groningen nog over coaches. Joyce geeft aan dat het goed zou zijn om deze voorziening in stand te houden.

### **Moeder gaat weer studeren**

Jaëlle heeft vanaf haar 16<sup>de</sup> jaar via Elker begeleid gewoond in verschillende plaatsen. Vanaf haar 17<sup>de</sup> is ze niet meer naar school gegaan. Inmiddels is ze 20 jaar. Met behulp van een jongerencoach en een leerplichtambtenaar is ze teruggekeerd naar school. De vrouw is tevreden over de begeleiding die ze heeft gekregen. Vanwege haar zwangerschap moest ze tijdelijk stoppen met haar opleiding. De afspraak was dat ze na haar bevalling kon terugkeren. Dat bleek later niet mogelijk, ook al kon de opleiding binnen een half jaar worden afgerond. De school was bang dat ze niet voldoende aanwezig zou zijn. Dat was niet terecht, want Jaëlle had inmiddels alles goed geregeld. Samen met haar begeleider bij Elker heeft ze een eigen woning gevonden en ook de opvang van haar tweeling is geregeld. Toch wilde ze een startkwalificatie behalen en nu mag ze binnenkort met een nieuwe studie beginnen bij een andere vestiging van hetzelfde ROC. Ze ontvangt vanaf dat moment studiefinanciering plus een toeslag omdat ze kinderen heeft. Zij is tevreden over steun die zij heeft gekregen en nog steeds krijgt van het jongerenteam van de gemeente.

De vrouw is minder tevreden over de school. Zij vindt dat de school meer kan optreden tegen misstanden, zoals leerlingen die blowen en leraren die leerlingen onheus behandelen. Verder mist ze een medewerker bij wie studenten hun verhaal kwijt kunnen. Er is wel een vertrouwenspersoon, maar die verwijst volgens haar bijna altijd door naar een huisarts of een psycholoog.

Verder is Jaëlle van mening dat er meer opvangplekken moeten komen voor jonge tienermoeders. Er is nu maar één opvanghuis in Groningen. Tiernermoeders worden vaak afgewezen. Zij moeten dan naar hun ouders of leiden een zwervend bestaan.

### **Advies over indicatie beschermd wonen**

Suzan heeft een kamer bij beschermd wonen voor jongeren tussen de 16 en 23 jaar. In het huis staan zes kamers leeg. Suzan wil graag dat haar vriend van 19 jaar op één van deze kamers komt wonen. Hij gaat in Groningen naar de middelbare school. Vanwege een moeilijke relatie met zijn ouders verblijft hij nu grotendeels bij vrienden in Groningen. Suzan heeft van haar begeleiders gehoord dat de gemeente Groningen niet wil dat er meer jongeren in het huis komen wonen. Zij heeft contact opgenomen met de gemeente en die heeft haar verwezen naar WIJ.

Nu wil Suzan graag advies van de jongerenombudsman. Die legt uit dat haar vriend voor beschermd wonen een indicatie nodig heeft. Omdat hij nog bij zijn ouders buiten Groningen ingeschreven staat, zal hij daarvoor naar een sociaal wijkteam in zijn eigen woonplaats moeten. Ook kan hij zijn probleem voorleggen aan het VO WIJ-team op zijn school.

### **Advies psycholoog wordt niet opgevolgd**

Een moeder belt de jongerenombudsman omdat zij graag advies wil. Haar zoon Thom van 11 jaar zit niet lekker in zijn vel en is door een zorgconsulent van het WIJ-team verwezen naar een psycholoog. De psycholoog is van mening dat het beter is dat haar zoon, die in groep 8 zit, even niet naar school gaat. De ouders en de leerplichtambtenaar zijn het hiermee eens. Vervolgens zit Thom van maart tot



het einde van het schooljaar thuis. De psycholoog stelt voor om deze situatie met een jaar te verlengen en stuurt dit advies, waar moeder het niet mee eens is, zonder haar toestemming naar de zorgconsulent van WIJ. Moeder maakt zelf afspraken met een school voor voortgezet onderwijs over een aangepast rooster voor Thom. Na de zomervakantie gaat hij naar het voortgezet onderwijs en het gaat redelijk met hem. Moeder wil het contact met de psycholoog verbreken, aangezien zij geen vertrouwen heeft in zijn deskundigheid. Haar zoon is inmiddels door de huisarts voor nader onderzoek naar een andere hulpverlener verwezen. De zorgconsulent van WIJ dreigt met een melding aan Veilig Thuis, omdat moeder het advies van de psycholoog niet opvolgt en niet met deze partij verder wil. De jongerenombudsman vertelt de moeder dat zij een klachtenprocedure bij WIJ kan starten en neemt met haar toestemming contact op met Zorgbelang voor ondersteuning hierbij.

### **Studiekosten mbo werken belemmerend**

Een ouder belt de jongerenombudsman omdat zij het probleem van de 'verplichte' extra kosten in het mbo, in het bijzonder voor mindervermogenende ouders, in breder verband aan de orde wil stellen. De kosten voor haar dochter Sara die op een mbo-sportopleiding buiten de stad Groningen zit, bedragen over de afgelopen twee jaar ongeveer € 4.00,-. Een deel van de kosten kon moeder terugkrijgen van het fonds van de mbo-instelling, maar alleen de verplichte kosten voor kleding en sportkeuring. Andere kosten zouden niet onder de verplichte kosten vallen, maar volgens moeder wel verplicht zijn, zoals het behalen van een klimdiploma in Frankrijk. Onlangs heeft moeder een nieuw verzoek ingediend bij het fonds van de mbo-instelling. Zij geeft aan dat mbo studenten dikwijls tussen wal en schip vallen en niet in aanmerking komen voor allerlei regelingen en tegemoetkomingen. Moeder is bij het WIJ-team geweest, maar loopt daar tegen het feit aan dat zij dan moet praten met een maatschappelijk werker die haar thuissituatie zal doorlichten. Dat vindt moeder niet nodig: zij heeft een specifieke en duidelijke hulpvraag. De jongerenombudsman geeft aan dat ze over dit soort zaken in gesprek wil gaan met mbo-ers en het probleem zal aankaarten bij School als Wijk (sociaal *wijkteam voor het mbo*). Hiermee wil ze aandacht vragen voor dit probleem.

### **Zorgbelang kan helpen**

Via de ombudsman komt de jongerenombudsman in contact met een vader die niet tevreden is over de voogd van zijn 6-jarige dochter Roos. Hij wil graag hulp bij het indienen van een klacht en een verzoek om een andere voogd bij Jeugdbescherming Noord. De jongerenombudsman neemt contact op met Zorgbelang en die zegt toe de zaak over te nemen, maar de vader moet daarvoor nog wel contact opnemen met het AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.

### **Hoe een succesvol student in de financiële problemen komt**

Via een jongerencoach komt de ombudsman in gesprek met Mathilde. Zij is 27 jaar en wil graag haar verhaal doen. Mathilde heeft tot haar 25ste gestudeerd en gewerkt aan de RUG. Vanwege gezondheidsklachten is zij gestopt. Mathilde is destijds noodgedwongen bij haar ouders ingetrokken, maar ze heeft nog wel haar woning aangehouden. Toen ze een bijstandsuitkering aanvraag, moest ze eerst een maand overbruggen om te solliciteren. Mathilde is niet in staat is om te werken en ze is afgekeurd. Voor een Wajong-uitkering komt ze echter niet in aanmerking. Wel voor het doelgroepenregister. Mathilde heeft uiteindelijk met terugwerkende kracht een bijstandsuitkering gekregen. De uitkering is verlaagd omdat ze bij haar ouders woont. Onlangs is zij geconfronteerd met een aanslag gemeentebelasting en waterschapsbelasting van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Zij heeft kwijtschelding aangevraagd, maar de aanvraag is afgewezen omdat ze volgens het NBK over

een te hoog banktegoed beschikt. Dat komt echter door de uitbetaling van de met terugwerkende kracht toegekende uitkering. Zij heeft met hulp van een sociaal raadvrouw bezwaar gemaakt tegen dit besluit van het NBK. Ondertussen moet ze echter wel betalen. En dat is een probleem, omdat ze achterstanden in haar betalingen heeft opgelopen in de periode dat ze nog geen uitkering kreeg. De jongerenombudsman adviseert haar om het NBK te vragen om uitstel van betaling te verlenen in afwachting van de behandeling van haar bezwaar. Tot slot vertelt Mathilde dat ze nog steeds graag haar studies wil afronden, hoewel haar gezondheid dit momenteel nog niet toelaat. Inmiddels komt zij echter niet meer in aanmerking voor een studielening. Zij vraagt zich af hoe ze de studie kan bekostigen.

### **Jong, kwetsbaar en dakloos**

Een moeder neemt contact op met de jongerenombudsman over de situatie waarin haar 19-jarige dochter Marloes verkeert. Marloes gaat vanaf haar 13<sup>de</sup> jaar niet meer naar school en heeft geen startkwalificatie. In verband met haar ernstige problematiek kan zij niet meer bij moeder wonen. Daarom is anderhalf jaar geleden gekozen voor begeleid wonen in Groningen. Marloes hield zich niet aan de afspraken en is daarom door de begeleidende instantie op straat gezet zonder enige vorm van overdracht naar een andere organisatie of adres. Moeder vindt dit kwalijk omdat Marloes nog steeds begeleiding nodig heeft en zonder adres haar recht op bijstand zal verliezen.

Marloes is vervolgens gaan zwerven en heeft bij vrienden en vriendinnen geslapen. Na negen dagen is ze bij haar moeder teruggekomen, die buiten Groningen woont en midden in een verhuizing zit. Marloes kan dan nog twee weken in de oude woning van haar moeder wonen, maar daarna heeft zij geen plek meer.

Samen met Marloes is moeder naar een WIJ-team gegaan. Daar kennen ze de problematiek van Marloes. Voor het vinden van een oplossing heeft het WIJ-team contact opgenomen met het dak- en thuislozenteam van de sociale dienst. Marloes heeft hier te horen gekregen dat zij voor het verkrijgen van een bijstandsuitkering moet beschikken over een (brief)adres. Daarvoor is zij verwezen naar Stichting Kopland. Die wil Marloes vanwege haar zware problematiek niet begeleiden en geeft haar geen briefadres. Moeder vindt het niet terecht dat ook de gemeente Marloes geen briefadres wil geven, nu haar uitkering in gevaar komt. Zij heeft het gevoel dat zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Moeder vertelt de jongerenombudsman dat zij binnenkort opnieuw een afspraak heeft bij het WIJ-team om naar een oplossing te zoeken. De jongerenombudsman spreekt met haar af dat gesprek eerst af te wachten.

Als de jongerenombudsman een paar weken later bij moeder informeert naar de stand van zaken, krijgt zij te horen dat het WIJ-team er niet in is geslaagd om voor Marloes een geschikte opvangplek in Groningen te vinden. Er zijn wachtlijsten of de opvang is alleen geschikt voor mannen en niet voor jonge vrouwen. Uiteindelijk heeft de gemeente Groningen wel een briefadres afgegeven, waardoor de uitkering veilig is gesteld. Marloes voelde er niets voor om zich iedere twee weken bij het dak- en thuislozenteam te melden en is dus op zoek gegaan naar een andere oplossing. Zij huurt nu een kamer in de woonplaats van haar moeder. En zij heeft in de betreffende gemeente een bijstandsuitkering en ambulante begeleiding aangevraagd.

### **Op zoek naar contact**

Via WhatsApp neemt Teun contact op met de jongerenombudsman. Hij is 19 jaar en woont na een breuk met zijn ouders vanaf de zomer op een studentenkamer in Groningen. Onlangs is hij gestopt met zijn mbo-opleiding. Hij heeft een baantje gevonden bij een supermarkt en zal begin volgend jaar

starten met een andere mbo-opleiding. Teun vertelt de jongerenombudsman dat hij graag met iemand wil praten over de breuk met zijn ouders en andere belangrijke zaken. Hij voelt zich alleen en heeft niet echt iemand waarbij hij zijn verhaal kwijt kan. De jongerenombudsman verwijst hem daarvoor naar Jimmy's. Ook kan hij terecht bij het WIJ-team in zijn buurt.

### **Hulp bij zoektocht naar woonruimte**

Richard is via zijn bewindvoerder/mentor terecht gekomen bij Woonfoyers, een aanbieder van begeleid wonen. Hij huurt hier een kamer en krijgt ambulante begeleiding. Stichting WIJ heeft voor de indicatie gezorgd. Richard is niet tevreden over de woning, volgens hem is het pand vies, oud en heeft veel gebreken. Evenmin is hij te spreken over de begeleiding, in feite is er geen sprake van begeleiding. Inmiddels heeft de jongen te horen gekregen dat zijn indicatie niet wordt verlengd. Dat betekent dat hij op korte termijn zijn kamer uit moet en op zoek zal moeten gaan naar andere woonruimte. Richard weet niet hoe hij dat moet aanpakken en meldt zich bij de ombudsman. Die verwijst hem naar stichting WIJ en geeft zijn verhaal als signaal door aan de jongerenombudsman.

### **Ontevreden over de jeugdhulp**

De moeder van Anton en Debby neemt contact op met de jongerenombudsman. Haar kinderen hebben allerlei problemen en de moeder is bijna vijf jaar bezig om de juiste hulp te krijgen. Via het WIJ-team heeft zij ondersteuning gekregen van een gezinsregisseur. Moeder is echter niet tevreden over de geboden hulp. Volgens haar hebben Anton en Debby een andere aanpak nodig. Moeder heeft contact opgenomen met het AKJ voor cliëntondersteuning, die heeft het doorgezet naar Zorgbelang. Daar is echter een wachtlijst. Binnenkort heeft ze wederom een gesprek met het WIJ-team. De jongerenombudsman zegt toe dat zij contact zal opnemen met Zorgbelang. Ook wijst zij de moeder op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij WIJ. Een week later meldt de moeder dat er een onafhankelijk onderzoek komt van de Raad voor de Kinderbescherming. Zij hoopt dat er daardoor goede hulp op gang komt. Daarmee is voor haar de zaak afgehandeld.

## Bijlage II: Lijst kennismakingsronde

- Kinderombudsman Rotterdam
- Programmaleider DMO/Onderwijs en Gemeente Groningen
- Wethouder portefeuille Jeugd Gemeente Groningen
- Kinderombudsman Amsterdam
- Coördinator Brugfunctionarissen Groningen
- Manager WIJ-Korreweg
- Facilitator Jimmy's
- Nationale kindombudsman
- Regiodirecteur Raad voor de Kinderbescherming
- Manager VO-WIJ en School als Wijk
- Stedelijk WIJ manager
- Directeur/manager 't Poortje
- Directeur en gedragswetenschapper MEE Groningen
- Ontwikkelmanager en Beleidsadviseur aanpak kindermishandeling Gemeente Groningen
- Beleidsadviseur Jongerenpanel Gemeente Groningen
- Kennisspecialist DMO Gemeente Groningen
- Klachtenfunctionaris WIJ/DMO gemeente Groningen
- Managers WIJ-teams gemeente Groningen.
- Directeur Jeugdbescherming Noord
- Coördinator en beleidsmedewerker Jeugd Zorgbelang Groningen
- Voorzitter Stichting Bevrijdingsbos Groningen
- Bestuur Openbaar Onderwijs Groningen
- Bestuur Vereniging Christelijke Onderwijs Groningen
- Stadstalent Groningen
- Beleidsadviseurs GKB-jeugdpreventie
- Directeur Stichting WIJ
- Medewerkers VO-WIJ en School als Wijk
- Directeur Vluchtelingenwerk Noord
- Communicatieadviseur Veilig Thuis Groningen
- Directeur RIGG
- Hoofd Leerlingenzaken Gemeente Groningen
- Manager WIJ-Selwerd
- Manager WIJ-Lewenborg
- Programmaleider DMO/jeugdhulp Gemeente Groningen