



*gemeentelijke*  
**kinderombudsman**

Rapport  
gemeentelijke kinderombudsman

inzake de klacht van mevrouw R.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2016.1629/2664  
Datum: 22 september 2017

## *Samenvatting*

Vanaf januari 2015 heeft mevrouw R. contact met het wijkteam Hoogvliet over haar verzoeken om hulp voor haar zoon S. Dit contact verloopt moeizaam en de kinderombudsman moet verschillende keren interveniëren om ervoor te zorgen dat de verschillende aanvragen in behandeling worden genomen.

Nadat mevrouw R. in het voorjaar 2016 is verhuisd, klopt ze aan bij het wijkteam Beverwaard. Ze verzoekt om een persoonsgebonden budget (PGB), zodat ze daarmee psychomotorische therapie voor haar zoon S. te bekostigen. Het wijkteam staat welwillend tegenover de aanvraag en biedt aan om deze therapie als Zorg in Natura te realiseren. In september 2016 start er namelijk een groep bij Lucertis. Mevrouw R. stemt in met dit aanbod.

Gedurende de zomer van 2016 verloopt de communicatie tussen het wijkteam Beverwaard en mevrouw R. steeds moeizamer. Mevrouw R. is ontevreden over de wijze waarop de gemeente de therapie bij Lucertis wil regelen. Als in augustus 2016 blijkt dat de groep bij Lucertis niet in september, maar op z'n vroegst begin oktober 2016 van start gaat, is de maat vol voor mevrouw R. Ze verzoekt daarom om een PGB voor de psychomotorische therapie. Vanwege de strubbelingen raakt ze haar vertrouwen in het wijkteam kwijt en dient ze een klacht over het wijkteam in bij de gemeente Rotterdam. Het wijkteam stelt op haar beurt S. geen passende zorg krijgt, door toedoen van mevrouw R., en doet daarom een melding bij Veilig Thuis.

In oktober 2016 dient mevrouw R. haar klachten over het wijkteam Beverwaard in bij de kinderombudsman. Ze stelt dat de gemeente een onterechte melding bij Veilig Thuis heeft gedaan. Daarnaast geeft ze aan dat het wijkteam voorwaarden stelt bij de te bieden hulp en het wijkteam hierdoor de voortgang van de aanvragen belemmert. Ze vindt dat de gemeente haar een nieuw wijkteam moet toewijzen. De gemeente zet hierna stappen om de verzoeken van mevrouw R. op te pakken. Zij wijst echter geen ander wijkteam aan.

De kinderombudsman stelt na onderzoek vast dat er onvoldoende aanleiding was om een melding bij Veilig Thuis te doen. Dit betekent dat de gemeente Rotterdam ten onrechte de privacy van het gezin van mevrouw R. heeft geschonden, en hiermee in strijd met het behoorlijkheidsvereiste evenredigheid heeft gehandeld. De ombudsman oordeelt daarnaast dat het wijkteam voldoende heeft geprobeerd om de verschillende aanvragen voortvarend af te handelen. Ook heeft de gemeente

verschillende pogingen gedaan om de relatie met mevrouw R. te verbeteren. De kinderombudsman vindt daarnaast dat de gemeente Rotterdam redelijkerwijs tot de beslissing komen om niet een ander wijkteam aan te wijzen.

De kinderombudsman verbindt aan zijn oordelen geen aanbevelingen.

## ***Inleiding***

Sinds januari 2015 heeft mevrouw R. vele malen contact gehad met de gemeente Rotterdam over praktische ondersteuning bij de opvoeding van haar kinderen. In de eerste periode was dat met het wijkteam in Hoogvliet. Nadat ze in het voorjaar van 2016 is verhuist, komt ze in contact met het wijkteam Beverwaard.

Mevrouw R. dient begin juli 2016 een verzoek om psychomotorische therapie voor haar zoon Zoon S. bij het wijkteam in. Dan loopt er dan al een procedure rondom het verzoek om een logeervoorziening voor Zoon S. De communicatie tussen mevrouw R. en het wijkteam verloopt moeizaam. Ook de behandeling van de hierboven genoemde verzoeken komt niet snel van de grond. Dit leidt ertoe dat mevrouw R. eind augustus 2016 klachten indient bij de gemeente Rotterdam. Omdat de gemeente de klachten niet naar tevredenheid van mevrouw R. behandelt, dient ze op 12 oktober 2016 haar klachten in bij de gemeentelijke kinderombudsman.

De klachten van mevrouw R. zijn als volgt samengevat.

## ***Klachten***

- Klacht 1* Een medewerker van het wijkteam Beverwaard heeft onterecht een melding gedaan bij Veilig Thuis. Veilig Thuis is er niet voor om vast te stellen welke zorg nodig is, maar onderzoekt mogelijke gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarvan is geen sprake.
- Klacht 2* Tijdens de hoorzitting op 26 augustus 2016 stelde het wijkteam Beverwaard opvoedingsondersteuning als voorwaarde voor hulp aan uw zoon, terwijl daar eerder niet over is gesproken en het ook geen hulpvraag is.
- Klacht 3* Het wijkteam Beverwaard belemmert de voortgang van de verschillende aanvragen voor uw zoon. Het gaat bijvoorbeeld om een aanvraag van een PGB voor psychomotorische therapie (PMT).
- Klacht 4* De gemeente weigert een ander wijkteam toe te wijzen, hoewel de verhoudingen met het wijkteam Beverwaard sinds de onterechte melding bij Veilig Thuis volledig zijn verstoord.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de kinderombudsman zijn bevindingen opgesteld en mevrouw R. en de gemeente Rotterdam de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. In dit rapport zijn hun reacties verwerkt. De kinderombudsman stelt nu zijn oordeel definitief vast.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Bevindingen***

De kinderombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en meningen.

1. In juli 2014 heeft mevrouw R. hulp gevraagd aan stichting MEE Rotterdam voor praktische ondersteuning bij de opvoeding van haar kinderen. Vanaf 1 januari 2015 valt dit werk van MEE Rotterdam onder het wijkteam van Hoogvliet. Omdat mevrouw R. vindt dat de hulp niet goed van de grond komt, dient ze op 29 juni 2015 een klacht in bij het Meldpunt Zorg Rotterdam. Deze klacht is opgepakt door de gemeentelijke (kinder)ombudsman.
2. De hulp aan mevrouw R. en haar kinderen komt vervolgens moeizaam van de grond. De (kinder)ombudsman intervenueert vanaf juli 2015 meerdere keren bij de gemeente Rotterdam om te zorgen dat de aanvragen van mevrouw R. worden behandeld. Uiteindelijk deelt de gemeente in maart 2016 aan de (kinder)ombudsman mee dat alle aanvragen van mevrouw R. zijn behandeld.
3. In het voorjaar van 2016 komt mevrouw R. na een verhuizing in contact met het wijkteam Beverwaard (vanaf nu: het wijkteam).
4. Mevrouw R. verzoekt op 1 juli 2016 het wijkteam een persoonsgebonden budget (PGB) te verstrekken voor psychomotorische therapie (PMT) voor haar zoon Zoon S.. In de begeleidende e-mail motiveert ze deze PGB-aanvraag door aan te geven dat de wachtlijst voor de PMT bij de gecontracteerde instelling Lucertis erg lang is en dat ze zelf een therapeut heeft gevonden die geen wachtlijst heeft.
5. Het verzoek om psychomotorische therapie (PMT) dient mevrouw R. mede op advies van de basisschool van zoon S. in. De intern begeleider van de school heeft aangegeven dat zoon S. vastloopt in zijn sociale, emotionele, motorische en cognitieve ontwikkeling en dat hij veel baat zou hebben bij PMT.

6. Het wijkteam onderkent de noodzaak om psychomotorische therapie (PMT) in te zetten voor zoon S. en geeft te kennen dat begin september 2016 bij Lucertis een nieuwe groep met PMT start. Het wijkteam stelt voor dat Zoon S. hierbij aansluit. Dan is de route via een PGB-aanvraag niet meer nodig. Uiteindelijk blijkt in augustus 2016 dat de groep bij Lucertis niet voor oktober 2016 zal starten. Dit is voor mevrouw R. niet aanvaardbaar en ze meldt dat ze alsnog een PGB-aanvraag voor de PMT wil indienen.
7. Op 26 augustus 2016 reageert een medewerker van het wijkteam en vermeldt dat ze akkoord gaat met het inzetten van een PGB voor de psychomotorische therapie. Wel wordt benadrukt dat voor de PGB-aanvraag nog de nodige documenten moeten worden ingevuld, zoals het vraaganalyse-instrument, een gezinsplan, een zorgovereenkomst en een budgetplan.
8. Op dezelfde dag dient mevrouw R. een klacht in over het wijkteam bij het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam. Deze klacht vult ze aan met een e-mail op 27 augustus 2016. Mevrouw R. stelt dat het wijkteam de aanvraag voor de PMT heeft vertraagd. Ze heeft geen vertrouwen meer in het wijkteam Beverwaard en ze wil niet langer met dit wijkteam samenwerken.
9. In een hoorgesprek bij de ombudsman deelt de heer V. (wijkteamleider) mee dat hij het verzoek om andere medewerkers uit een ander wijkteam heeft afgewezen. Hij geeft aan dat hij goed heeft gekeken welke medewerkers geschikt zijn om de hulpvragen van mevrouw R. te behandelen en hij verwachtte dat contact met andere medewerkers in korte tijd tot een vergelijkbare situatie zou leiden.
10. Op 22 september 2016 stuurt mevrouw R. een aanvulling op haar klacht. Ze stelt dat de heer V. heeft gedreigd om een melding bij Veilig Thuis te doen. Daarnaast geeft ze aan dat ze in een hoorgesprek met een juridische medewerker van de afdeling bezwaar heeft begrepen dat het wijkteam ongevraagd heeft bepaald dat mevrouw R. opvoedingsondersteuning moet krijgen. Dit zou als voorwaarde zijn gesteld bij het verstrekken van een PGB voor een logeervoorziening voor haar zoon S.
11. Op 26 september 2016 heeft de heer V. na vooroverleg een melding bij Veilig Thuis gedaan. In het hoorgesprek bij de ombudsman zegt hij hierover: *“Er was geen sprake van huiselijk geweld of mishandeling. Dat heb ik ook naar Veilig Thuis*

*gecommuniceerd. Via de website moet je mishandeling aanvinken om een melding te kunnen doen. Het uitblijven van passende zorg is ook schadelijk voor een kind. De hulpvraag voor zoon S. is feitelijk al 1,5 jaar niet ingevuld. Met de melding hoopte ik deze impasse te doorbreken. Door een onderzoek zou er meer zicht komen op het gezin."*

12. Veilig Thuis oordeelt op basis van haar onderzoek dat mevrouw R. niet bewust de zorg aan haar zoon S. blokkeert. Veilig Thuis verbindt geen consequenties aan het onderzoek.
13. De heer S. (wijkteammedewerker) vermeldt in het hoorgesprek bij de ombudsman dat het wijkteam de opvoedingsondersteuning niet als voorwaarde heeft gesteld. Hij vertelt dat tijdens het keukentafelgesprek wel is genoemd dat het wijkteam betrokken blijft na een eventuele toekenning van het PGB, zodat ze hulp en ondersteuning kan bieden als dat nodig is.
14. Tussen september 2016 en maart 2017 heeft mevrouw R. meerdere keren contact met de gemeente gehad over haar PGB-aanvragen voor psychomotorische therapie en voor een logeervoorziening. Ten minste 2 verschillende managers van de gemeente hebben opgetreden als contactpersoon voor mevrouw R. Deze contactmomenten hebben niet geleid tot beslissingen van de gemeente.
15. Op 30 maart 2017 heeft mevrouw R. gesproken met de heer K., rayonmanager bij het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. Op basis van dit gesprek heeft de heer K. een brief met afspraken opgesteld, waarin onder andere staat vermeld dat mevrouw R. actief zal deelnemen aan de ondersteuning van het wijkteam Beverwaard. Mevrouw R. geeft in reactie hierop echter (nogmaals) te kennen dat ze geen vertrouwen in het wijkteam heeft. Ze wil alleen met een ander wijkteam spreken en ze zal ook niet verschijnen bij een geplande afspraak met het wijkteam Beverwaard op 20 april 2017.
16. De kinderombudsman vraagt op 4 mei 2017 aan de gemeente Rotterdam om het PGB voor de psychomotorische therapie (PMT) te verstrekken. Alle partijen zijn het er immers over eens dat dit in het belang van zoon S. is.
17. Op 15 mei 2017 stuurt de heer K. een brief aan mevrouw R. waarin hij aangeeft dat mevrouw R. tegen de afspraak in niet is verschenen bij het gesprek met het wijkteam op 20 april 2017. De conclusie in de brief is dat mevrouw R. onvoldoende medewerking verleent aan het onderzoek door het wijkteam naar

haar thuissituatie. Daarom kan de gemeente Rotterdam niet vaststellen of de PMT noodzakelijk is. De aanvraag wordt niet (verder) in behandeling genomen.

18. De gemeente Rotterdam herhaalt deze boodschap in haar brief van 19 mei 2017 aan de kinderombudsman en legt het verzoek van de kinderombudsman om PMT te verstrekken naast zich neer. Hierin staat ook dat mevrouw R. nog eenmaal door de heer K. in de gelegenheid zal worden gesteld om in gesprek te gaan met het wijkteam Beverwaard. Indien dit niet gebeurt, zal de gemeente de dienstverlening aan mevrouw R. staken en de hulp aan haar zoon S. laten plaatsvinden binnen het gedwongen kader.
19. Op 11 juli 2017 ontvangt mevrouw R. een brief van Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond met de mededeling dat het wijkteam een melding heeft gedaan bij Veilig Thuis, omdat de hulpverlening onvoldoende op gang kwam. Na navraag blijkt deze (tweede) melding op 23 juni 2017 te zijn gedaan door de wijkteamleider van het wijkteam Beverwaard.
20. Op 13 juli 2017 vindt er een gesprek plaats tussen mevrouw R. en medewerkers van het wijkteam Beverwaard. In het gesprek wordt gesproken over de logeervoorziening en de psychomotorische therapie voor S. De verschillende aanvraagprocedures worden na dit gesprek weer opgestart. Uiteindelijk stuurt de gemeente Rotterdam op 4 september 2017 de beschikking (gedateerd op 31 augustus 2017) voor de PGB ten behoeve van de psychomotorische therapie voor S. naar mevrouw R.

#### ***Standpunt klager***

21. Het standpunt van mevrouw R. is overeenkomstig haar klachten. Zij stelt dat zij in contacten met de gemeente al haar medewerking heeft verleend, maar dat zij vanwege wat is voorgevallen tussen haar en het wijkteam onvoldoende vertrouwen heeft om met dit wijkteam samen te werken.

#### ***Standpunt gemeente***

22. De gemeente Rotterdam vindt een deskundig onderzoek door Veilig Thuis gepast, omdat de samenwerking tussen het wijkteam en mevrouw R. was vastgelopen en hierdoor niet de noodzakelijke hulp kan worden geboden.



23. De gemeente herkent zich niet in het beeld dat zij mevrouw R. ongevraagd hulp heeft geboden en geeft aan dat het wijkteam vanwege de precaire situatie voorzichtig is geweest in de communicatie met mevrouw R.
24. De gemeente stelt dat ze nog geen besluiten heeft genomen op de aanvragen van mevrouw R., omdat zij onvoldoende heeft meegewerkt aan het onderzoek van het wijkteam. De gemeente vindt het niet wenselijk en nodig om de aanvragen van mevrouw R. door een ander wijkteam te laten behandelen, omdat ze verwacht dat dit de situatie niet zal verbeteren.

### *Wet en regelgeving*

25. Artikel 4.1.1. lid 1, 2 en 3 van de Wet maatschappelijke ondersteuning:
1. Het college draagt zorg voor de organisatie van een advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Artikel 2.6.1. is van overeenkomstige toepassing.
  2. Het AMHK oefent de volgende taken uit:
    - a. het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling;
    - b. het naar aanleiding van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, onderzoeken of daarvan daadwerkelijk sprake is;
    - c. het beoordelen van de vraag of en zo ja tot welke stappen de melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan aanleiding geeft;
    - d. het in kennis stellen van een instantie die passende professionele hulp kan verlenen bij huiselijk geweld of kindermishandeling, van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;
    - e. het in kennis stellen van de politie of de raad voor de kindbescherming van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;

- f. indien het AMHK een verzoek tot onderzoek bij de raad voor de kindbescherming doet, het in kennis stellen daarvan van het college, en
- g. het op de hoogte stellen van degene die een melding heeft gedaan, van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen.

3 Het AMHK verstrekt aan degene die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling heeft, desgevraagd advies over de stappen die in verband daarmee kunnen worden ondernomen en verleent daarbij zo nodig ondersteuning. (...)

## 26. Artikel 2 van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1. Een meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door professionals met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse groepen medewerkers binnen de organisatie waar de meldcode wordt vastgesteld bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- c. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- d. indien sprake is van een op grond van [artikel 7.1.1.2 van de Jeugdwet](#) meldingsbevoegde instantie of functionaris, specifieke aandacht voor de mogelijkheid van het gebruik van de verwijzingsindex risicojongeren;
- e. voor zover van toepassing instructies voor het uitvoeren van een kindcheck bij cliënten;
- f. specifieke aandacht voor de wijze waarop professionals moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

2. Het in het eerste lid, onder a, bedoelde stappenplan, bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het AMHK of een deskundige op het gebied van letselduiding;

- c. een gesprek met de cliënt;
- d. het wegen van het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en bij twijfel altijd raadplegen van het AMHK en
- e. beslissen: zelf hulp bieden of hulp organiseren dan wel het doen van een melding.

### ***Toetsing aan het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind en de behoorlijkheidsvereisten***

27. De gemeentelijke kinderombudsman toetst het optreden van het college van burgemeester en wethouders aan de behoorlijkheidsnormen mede in het licht van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK). Het IVRK vormt de context waarbinnen van het college wordt verwacht dat er behoorlijk wordt gehandeld.

#### Relevante artikelen uit het IVRK:

##### **Artikel 3 Het belang van het kind**

1. 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.
2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.
3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

##### **Artikel 5 De rol van ouders**

De Staten die partij zijn, eerbiedigen de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders of, indien van toepassing, van de leden van de familie in ruimere zin of de gemeenschap al naar gelang het plaatselijk gebruik, van wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk zijn voor het kind, voor het voorzien in passende leiding en begeleiding bij de uitoefening door het kind van de in dit Verdrag erkende rechten, op een wijze die verenigbaar is met de zich ontwikkelende vermogens van het kind.

### **Artikel 16 Privacy**

1. Geen enkel kind mag worden onderworpen aan willekeurige of onrechtmatige inmenging in zijn of haar privéleven, in zijn of haar gezinsleven, zijn of haar woning of zijn of haar correspondentie, noch aan enige onrechtmatige aantasting van zijn of haar eer en goede naam.
2. Het kind heeft het recht op bescherming door de wet tegen zodanige inmenging of aantasting.

### Relevante behoorlijkheidsvereisten:

#### **Evenredigheid**

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

*De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.*

#### **Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

*De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte - termijn.*

#### **De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

*Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.*

### **Overwegingen**

28. Ten aanzien van de klacht over de melding bij Veilig Thuis stelt de kinderombudsman het volgende.
29. Veilig Thuis is de organisatie die meldingen over kindermishandeling of huiselijk geweld onderzoekt. De impact van een melding bij Veilig Thuis op een gezin kan nauwelijks worden overschat. Er gaat al snel een stigmatiserende werking van uit. Het uitvoeren van een onderzoek na een dergelijke melding gaat ontegenzeggelijk gepaard met een inbreuk op het privéleven van het gezin.
30. Duidelijk is dat van kindermishandeling of huiselijk geweld in het geval van mevrouw R. en haar zoon S. geen sprake is geweest. Zowel de wijkteamleider de heer V. als mevrouw R. zijn hier duidelijk over. Indien de heer V. de stappen van de meldcode van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond zorgvuldig had gevolgd, was hij niet gekomen tot het doen van een melding. Het 'gebruiken' van een melding bij Veilig Thuis om een impasse in de jeugdhulpverlening te doorbreken, is naar het oordeel van de kinderombudsman niet passend. Juist vanwege de grote gevolgen van een dergelijke melding, moet hier met uiterste zorgvuldigheid mee om worden gegaan.
31. De verhouding tussen mevrouw R. en de medewerkers van het wijkteam stond onder spanning. Het doen van een melding bij Veilig Thuis heeft deze situatie zeker geen goed gedaan. Integendeel, er is een escalerende werking vanuit gegaan. Het belang van zoon S. bij passende hulp, waarover destijds geen verschil van mening tussen de verschillende professionals bestond, is hierdoor geschaad. In het kader hiervan heeft de kinderombudsman dan ook met zorg

kennisgenomen van het bericht over een tweede melding bij Veilig Thuis, die het wijkteam heeft gedaan op 23 juni 2017.

32. Naar aanleiding van de klacht over de verplichte opvoedingsondersteuning, geeft de kinderombudsman het volgende aan.
33. Uit onderzoek van de kinderombudsman is gebleken dat in het kader van de behandeling van een bezwaarschrift tegen een eerdere beslissing van de gemeente (het ging daarbij om een logeervoorziening) een document van het wijkteam ter tafel kwam. In dat stuk wordt opvoedingsondersteuning genoemd. Het is de ombudsman echter niet gebleken dat het inzetten van opvoedingsondersteuning als harde voorwaarde voor het toekennen van hulp aan de zoon van mevrouw R., S., wordt gesteld. Ook uit de e-mailcorrespondentie tussen mevrouw R. en het wijkteam blijkt dit niet. Integendeel, het wijkteam lijkt zich goed bewust te zijn van de precare verhoudingen en communiceert op een correcte manier.
34. Ten aanzien van klacht 3 over de vertraging bij de PGB-aanvragen, en in het bijzonder bij de aanvraag van een PGB voor psychomotorische therapie voor zoon S., geeft de kinderombudsman het volgende aan.
35. Zoals hierboven al vermeld, waren alle betrokken professionals het erover eens dat psychomotorische therapie een passende vorm van hulp voor zoon S. zou zijn. Mevrouw R. heeft zelf informatie ingewonnen en had te horen gekregen dat bij Lucertis sprake was van een lange wachtlijst. Zij heeft zelf een therapeut gevonden, die op korte termijn met de therapie kon starten. Deze therapie zou moeten worden gefinancierd door een PGB.
36. Volgens de gemeente zou op afzienbare termijn een groep voor de psychomotorische therapie (PMT) bij Lucertis starten. Dit betekende dat de PMT als zorg in natura – en dus niet op basis van PGB - kon worden geleverd en daarmee ging mevrouw R. akkoord. Korte tijd later bleek dat de beoogde datum door Lucertis niet gehaald ging worden. Mevrouw R. was hierover verontwaardigd en wilde de PMT voor zoon S. alsnog via de door haar aangezochte therapeut en met een PGB starten.
37. De ombudsman constateert dat sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden die ertoe hebben geleid dat de psychomotorische therapie

(PMT) voor zoon S. bij Lucertis niet kon starten. Dit kan de gemeente niet verweten worden. Daarna stond de gemeente ook zeker open voor het toekennen van een PGB om de PMT mogelijk te maken.

38. Het aanvragen en beoordelen van een PGB gaat, zoals de ombudsman bekend is, gepaard met een aanzienlijke hoeveelheid bureaucratie. Er is veel papierwerk en energie van zowel de gemeente als een aanvrager voor nodig om tot afronding te komen. Dit vergt een nauwe en prettige samenwerking tussen burger en gemeente. Helaas is daarvan in deze situatie geen sprake geweest. De oorzaak hiervan ligt niet alleen bij de gemeente. Door het inzetten van nieuwe contactpersonen heeft de gemeente geprobeerd de relatie te normaliseren. Mevrouw R. is hier niet ontvankelijk voor gebleken. De psychomotorische therapie voor zoon S. is hierdoor tot op de dag van vandaag – en ondanks interventie van de kinderombudsman – niet gestart.
39. Naar aanleiding van klacht 4 over de weigering van de gemeente om een ander wijkteam aan te wijzen, geeft de kinderombudsman het volgende aan.
40. Binnen de gemeente Rotterdam geldt het uitgangspunt dat de aanvragen van een inwoner worden behandeld door het wijkteam in de eigen wijk. Met andere woorden, er is geen sprake van keuzevrijheid.
41. Vanaf het moment dat de beoogde psychomotorische therapie bij Lucertis niet doorgaat, zegt mevrouw R. het vertrouwen in het wijkteam op. Haar communicatie is vanaf dat moment duidelijk niet meer gericht op samenwerking met het wijkteam. Zij wil geen contact meer met het wijkteam in haar wijk, het wijkteam Beverwaard.
42. Op dat moment is er overigens nog geen melding bij Veilig Thuis gedaan door de wijkteamleider. Zoals hierboven al vermeld, de ombudsman is van mening dat die melding niet passend was.
43. Gelet op de reeds bestaande verstoorde verhouding en de escalerende toon in de e-mails van de zijde van mevrouw R., komt het de ombudsman voor dat het aanwijzen van een ander wijkteam geen oplossing zou bieden. Om die reden kon de gemeente naar het oordeel van de ombudsman redelijkerwijs tot beslissing komen geen ander wijkteam aan te wijzen.

## *Oordeel*

*Klacht 1* Een medewerker van het wijkteam Beverwaard heeft onterecht een melding gedaan bij Veilig Thuis. Veilig Thuis is er niet voor om vast te stellen welke zorg nodig is, maar onderzoekt mogelijke gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarvan is geen sprake.

Klacht 1 is gegrond. De melding bij Veilig Thuis heeft een inbreuk gemaakt op de privacy van mevrouw R. en haar zoon S. Deze inbreuk kan niet worden gerechtvaardigd door het doel van de melding, namelijk het vaststellen welke zorg nodig is. Hierdoor heeft de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste evenredigheid gehandeld.

*Klacht 2* Tijdens de hoorzitting op 26 augustus 2016 stelde het wijkteam Beverwaard opvoedingsondersteuning als voorwaarde voor hulp aan uw zoon, terwijl daar eerder niet over is gesproken en het ook geen hulpvraag is.

Klacht 2 is ongegrond. De gemeente heeft behoorlijk gehandeld en in haar communicatie ingezet op de-escalatie.

*Klacht 3* Het wijkteam Beverwaard belemmert de voortgang van de verschillende aanvragen voor uw zoon. Het gaat bijvoorbeeld om een aanvraag van een PGB voor psychomotorische therapie (PMT).

Klacht 3 is ongegrond. De vertraging in de voortgang van de aanvraag van een PGB voor psychomotorische therapie is niet te wijten aan het wijkteam. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste voortvarendheid.

*Klacht 4* De gemeente weigert een ander wijkteam toe te wijzen, hoewel de verhoudingen met het wijkteam Beverwaard sinds de onterechte melding bij Veilig Thuis volledig zijn verstoord.



Klacht 4 is ongegrond. De gemeente kon redelijkerwijs tot de beslissing komen om geen ander wijkteam toe te wijzen. Hiermee heeft de gemeente in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste de-escalatie gehandeld.

De kinderombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordelen een aanbeveling te verbinden.

## **Bijlage bij rapport 2016.1629**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 26 augustus 2016 dient mevrouw R. een klacht in bij de gemeente Rotterdam over het wijkteam Beverwaard. Deze klacht vult ze op 27 augustus 2016 aan. Ze geeft aan dat het wijkteam haar aanvraag voor PMT heeft vertraagd en dat het wijkteam zich ongevraagd bemoeit met zaken waarbij mevrouw R. geen hulp heeft gevraagd.
2. Op 22 september 2016 klaagt mevrouw R. dat de heer V. (wijkteamleider) heeft gedreigd om een melding bij Veilig Thuis te doen. Ook geeft ze aan dat haar in een hoorgesprek tijdens een bezwaarprocedure kenbaar werd gemaakt dat het wijkteam haar verplichte opvoedingsondersteuning wil aanbieden.
3. Op 26 september 2016 vindt er een hoorgesprek plaats bij het klachtenbureau van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente.
4. Op 10 oktober 2016 oordeelt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam dat hij de klachten van mevrouw R. ongegrond acht.

### ***Klachtbehandeling door de kindombudsman***

5. Op 12 oktober 2016 dient mevrouw R. haar klachten in bij de kindombudsman.
6. In de maanden november en december 2016 heeft mevrouw R. verschillende keren navraag gedaan bij de kindombudsman ten aanzien van de stand van zaken ten aanzien van haar klachten. Op 23 december 2016 laat de kindombudsman weten dat hij nog enige tijd nodig heeft om het onderzoek op te starten.
7. Op 24 januari 2017 opent de kindombudsman het onderzoek naar de klachten van mevrouw R.
8. Op 21 februari 2017 heeft de kindombudsman de heer V. en de heer S., wijkteamleider en medewerker wijkteam, in het kader van het onderzoek gehoord.
9. Op 4 mei 2017 verzoekt de kindombudsman aan de gemeente Rotterdam om op korte termijn de psychomotorische therapie voor zoon S. mogelijk te maken.
10. Op 19 mei 2017 laat de gemeente Rotterdam weten dat ze het verzoek van de kindombudsman niet zal inwilligen, omdat ze vanwege het gebrek aan medewerking van mevrouw R. de benodigde hulp voor zoon S. niet kan vaststellen.

11. Op 25 mei 2017 dient mevrouw R. opnieuw haar klachten over de gemeente Rotterdam in bij de kinderombudsman. In het bijzonder klaagt ze over de uitlatingen van de heer K. tijdens het gesprek op 30 maart 2017.
12. Op 9 juni 2017 voert de kinderombudsman een hoorgesprek met mevrouw R. en haar advocaat, mr. Michielsen. Tijdens dit gesprek licht mevrouw R. haar klachten over de gemeente Rotterdam en haar klacht over de kinderombudsman toe.
13. Op 13 juli 2017 stuurt de kinderombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar mevrouw R. en naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam.
14. Op 1 september 2017 ontvangt de kinderombudsman een brief van de directeur van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met zijn reactie op de bevindingen en voorlopig oordeel.
15. Op 8 september 2017 ontvangt de kinderombudsman een e-mail + bijlage van mevrouw R. met haar reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.

