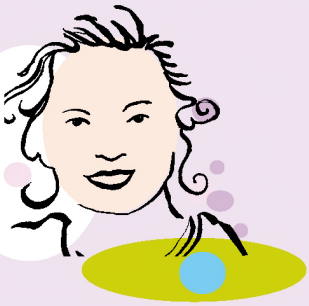
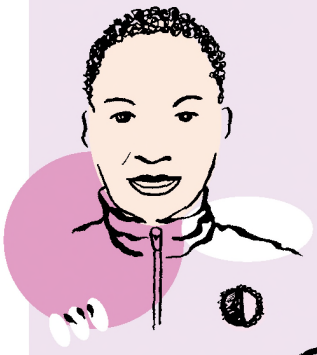
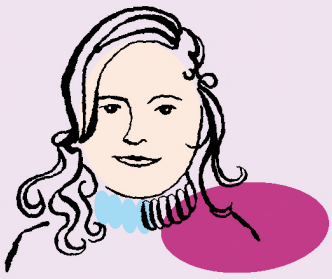
gemeentelijke
kinderombudsman

# 2021
# Jaarverslag

- Je hebt hulp nodig, maar je krijgt die niet
- Je wil naar school, maar er is geen plek voor jou
- Je hulpverlener luistert niet naar jou
- Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd




# Voorwoord

Bij deze bied ik u als gemeentelijke kinderombudsman mijn jaarverslag over 2021 aan.

Dit jaar kenmerkt zich voor mij door aanhoudende zorgen over de wachttijden in de jeugdhulp. De klachten die ik daarover krijg nemen niet af. En de gesprekken die ik met de gemeenten daarover voer, leiden helaas tot weinig verbetering. Een bijkomende zorg zijn de oplopende wachttijden bij de wijkteams, in ieder geval in Rotterdam. Kinderen moeten nu dubbel wachten voordat ze geholpen worden. Ik blijf hier aandacht voor vragen, ook in 2022 als het nodig is.

In de publieke discussie stond dit jaar “de menselijke maat” voorop. Als oplossing om het vertrouwen tussen burgers en overheid te herstellen. In kinderrechten-taal vertaalt de menselijke maat zich in: “het belang van het kind voorop”. Dat betekent dat de belangen van een kind, en van andere betrokkenen, in kaart worden gebracht en tegen elkaar afgewogen. Vóórdat de gemeente of een hulpverlener een beslissing over een kind neemt. En bij die afweging hoort het belang van het kind net iets zwaarder te wegen. In de klachten die ik krijg over het handelen van de gemeenten, ontbreekt een dergelijke kenbare belangen-afweging regelmatig. Toen ik laatst aan een ambtenaar vroeg waarom hij zich niet verdiept had in de specifieke situatie van een kind, kreeg ik als antwoord: “dat doen wij pas in bezwaar. In eerste aanleg passen we de regels toe”. Ik verwacht van gemeenten in 2022 dat zij dat belang van het kind (en het gezin) direct bij de aanvraag helder maken en meewegen in hun beslissingen. Ik zal dat in de gaten houden.

Positief in 2021 vind ik de toenemende aandacht om kinderen te betrekken bij beslissingen die over hen genomen worden. Of dat nu gaat om een individuele beslissing of over beleid. Ik mis nog wel de spelregels voor jeugdparticipatie. Want alleen dan kunnen kinderen daar op een veilige en zorgvuldige aan mee doen. Ook daaraan zal ik in 2022 aandacht blijven besteden.

Tot slot ben ik 2021 met veel plezier als kinderombudsman in Nissewaard aan de slag gegaan.



**Stans Goudsmit**
*gemeentelijke kinderombudsman*

# Dit deed de kinderombudsman in 2021

De kinderombudsman010 controleert of de gemeente, de jeugdhulp en het onderwijs zich aan de kinderrechten houden. Die rechten staan in het Internationaal Verdrag inzake Kinderrechten (IVRK). Kinderen en jongeren hebben bijvoorbeeld recht op zorg en onderwijs, bescherming tegen kindermishandeling en discriminatie en dat ze hun mening mogen geven.

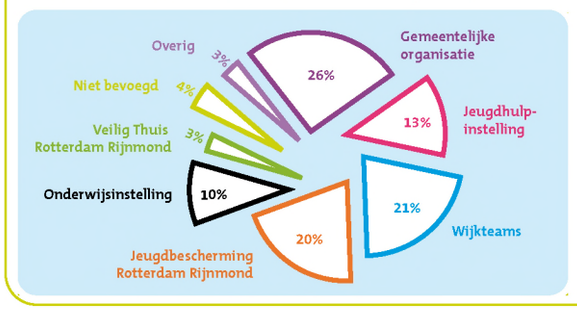


**115** telefoontjes beantwoord

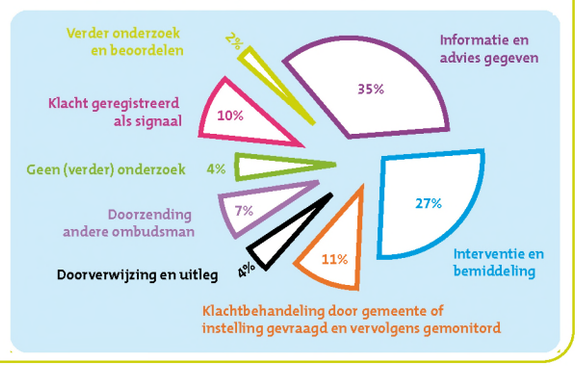
**138** behandelde klachten

**32** WhatsApp-berichten beantwoord

Figuur 1: *Percentage ontvangen klachten in 2021 per organisatie*




Figuur 2: *Wijze van afhandeling klachten in 2021*




De kinderombudsman010 start een onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen en jongeren met een beperking. Met kinderen en jongeren bespreekt ze de problemen waar zij tegenaan lopen en de oplossingen die zijn zien. Het resultaat verschijnt in 2022.

## Wachten op jeugdhulp

De klachten over de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp nemen maar niet af. De kinderombudsman010 ziet bij de gemeenten te weinig verbetering. En de wachttijden bij de wijkteams lopen ook op. Kinderen moeten dus dubbel wachten. Zorgen daarover delen de gemeentelijke kinderombudsmannen met de Tweede Kamer.

## Klachten:

Een aantal klachten die de kinderombudsman010 in 2021 heeft behandeld:

1. Ik kan niet in de jeugdhulpinstelling blijven. Waar moet ik heen?
2. Mijn kind moet lang wachten op jeugdhulp. Wie helpt hem?
3. De gemeente stelt telkens nieuwe eisen voor een PGB. Wie helpt mij?
4. Er staan onwaarheden in mijn dossier. Hoe krijg ik die verwijderd?
5. Mijn jeugdbeschermer houdt zich niet aan afspraken. Wat kan ik doen?
6. Ik wil een gesprek opnemen, maar dat mag niet. Klopt dat?

**kinderombudsman010**
**@kinderomb_010**
**@kinderombudsman010**
**kinderombudsman010**

## Kinderrechten:

De kinderombudsman010 besteedt veel aandacht aan kinderrechten op Social Media. Zo kunnen kinderen én volwassenen daar meer over leren.

Jeugdparticipatie vindt de kinderombudsman010 één van de belangrijkste kinderrechten. Kinderen en jongeren hebben het recht om mee te praten én beslissen over belangrijke zaken in hun leven. De kinderombudsman010 dringt bij gemeenten aan op spelregels voor participatie.

# Dit deed de kinderombudsman in 2021

De kinderombudsman010 controleert of de gemeente, de jeugdhulp en het onderwijs zich aan de kinderrechten houden. Die rechten staan in het Internationaal Verdrag inzake Kinderrechten (IVRK). Kinderen en jongeren hebben bijvoorbeeld recht op zorg en onderwijs, bescherming tegen kindermishandeling en discriminatie en dat ze hun mening mogen geven.

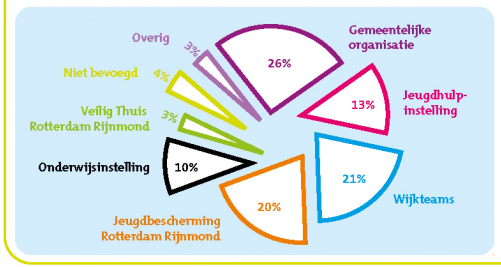


**115** telefoontjes beantwoord

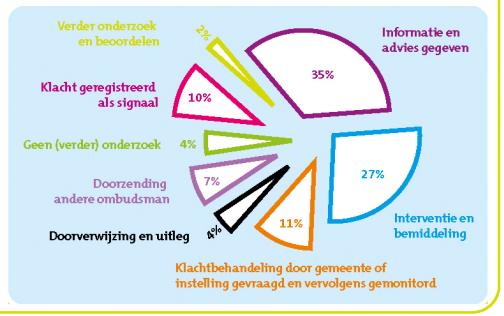
**138** behandelde klachten

**32** WhatsApp-berichten beantwoord

Figuur 1: *Percentage ontvangen klachten in 2021 per organisatie*




Figuur 2: *Wijze van afhandeling klachten in 2021*




De kinderombudsman010 start een onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen en jongeren met een beperking. Met kinderen en jongeren bespreekt ze de problemen waar zij tegenaan lopen en de oplossingen die zijn zien. Het resultaat verschijnt in 2022.

## Wachten op jeugdhulp

De klachten over de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp nemen maar niet af. De kinderombudsman010 ziet bij de gemeenten te weinig verbetering. En de wachttijden bij de wijkteams lopen ook op. Kinderen moeten dus dubbel wachten. Zorgen daarover delen de gemeentelijke kinderombudsmannen met de Tweede Kamer.

## Klachten:

Een aantal klachten die de kinderombudsman010 in 2021 heeft behandeld:

1. Ik kan niet in de jeugdhulpinstelling blijven. Waar moet ik heen?
2. Mijn kind moet lang wachten op jeugdhulp. Wie helpt hem?
3. De gemeente stelt telkens nieuwe eisen voor een PGB. Wie helpt mij?
4. Er staan onwaarheden in mijn dossier. Hoe krijg ik die verwijderd?
5. Mijn jeugdbeschermer houdt zich niet aan afspraken. Wat kan ik doen?
6. Ik wil een gesprek opnemen, maar dat mag niet. Klopt dat?

**kinderombudsman010**
**@kinderomb_010**
**@kinderombudsman010**
**kinderombudsman010**

## Kinderrechten:

De kinderombudsman010 besteedt veel aandacht aan kinderrechten op Social Media. Zo kunnen kinderen én volwassenen daar meer over leren.

Jeugdparticipatie vindt de kinderombudsman010 één van de belangrijkste kinderrechten. Kinderen en jongeren hebben het recht om mee te praten én beslissen over belangrijke zaken in hun leven. De kinderombudsman010 dringt bij gemeenten aan op spelregels voor participatie.

## Wat kan de gemeentelijke kinderombudsman voor je doen?

**Heb je een klacht over de gemeente, de jeugdhulp of school? Laat het de kinderombudsman weten. De kinderombudsman zoekt een goede oplossing voor jou! De kinderombudsman is onpartijdig en onafhankelijk. Hij is er voor alle kinderen en jongeren tot 18 jaar.**

De gemeentelijke kinderombudsman werkt in:
Albrandswaard
Capelle aan den IJssel
Hellevoetsluis
Krimpen aan den IJssel
Nissewaard
Rotterdam

## Voorbeelden van klachten die de kinderombudsman behandelt

- Het wijkteam van de gemeente helpt jou niet
- Je zit thuis, omdat er geen plek voor jou is op school
- Je wordt gepest en school doet er niets aan
- De gemeente betrekt jou niet bij de plannen voor jouw wijk
- Je hebt jeugdhulp nodig, maar je moet te lang wachten
- Jouw privacy wordt geschonden
- Leerlingenvervoer naar school is niet goed geregeld
- Je bent dakloos en hebt geen plek om te slapen
- Je jeugdhulpverlener luistert niet naar jouw mening

**Weet je niet zeker of de kinderombudsman kan helpen? Bel of app gerust, dan zoeken we het samen uit!**


gemeentelijke kinderombudsman

**Meent 106 (4e etage) in Rotterdam**
**0800 2345 111 (gratis)**
**06 580 73 580** (alleen voor WhatsAppberichten)
**kinderombudsmanrotterdam.nl**

**kinderombudsman010**
**@kinderomb_010**
**@kinderombudsman010**
**kinderombudsman010**

# Over de kinderombudsman

De gemeentelijke kinderombudsman controleert of de rechten van kinderen worden gerespecteerd. Dit doet zij door de kinderrechten onder de aandacht van de gemeenten te brengen en door vragen of klachten van kinderen, ouders/verzorgers en professionals te behandelen. In de klachtbehandeling gebruikt de kinderombudsman, als onderdeel van de behoorlijkheidsnormen, het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) als toetsingskader.

De gemeentelijke kinderombudsman behandelt klachten over de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam en Vlaardingen (tot 1 januari 2022). Omdat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp, behandelt de kinderombudsman ook klachten over instellingen die de jeugdhulp uitvoeren.

Bij de klachtbehandeling biedt de kinderombudsman eerst de mogelijkheid aan de betrokken instantie(s) om zelf de klacht naar tevredenheid op te lossen. Soms gaat het om een probleem waarbij er onmiddellijk iets moet worden geregeld voor een kind. Dan slaat de kinderombudsman de eerstelijns klachtbehandeling over en grijpt zij direct in.

Kinderrechten onder de aandacht brengen is een ander belangrijk onderdeel van het werk van de kinderombudsman. Zij geeft les aan kinderen en jongeren over hun rechten. Ook geeft zij voorlichting aan ouders/verzorgers over kinderrechten. In gesprekken met gemeenten, jeugdhulp- en onderwijsinstellingen wijst zij op het belang van kinderrechten. Dit draagt bij aan bewustwording over kinderrechten bij de relevante partijen in het jeugdveld en vergroot de participatie van kinderen en jongeren zelf.



# Het werk van de kinderombudsman in beeld

## Klachten in 2021

In de klachten van 2021 vallen twee dingen op. Allereerst zijn er het afgelopen jaar meer klachten door kinderen en jongeren zelf ingediend. Klachten die jongeren zelf indienen zijn heel uiteenlopend. Zo wil een jongen de omgangsregeling met zijn vader wijzigen en weet niet hoe dit moet. De kinderombudsman helpt hem door informatie te geven. Een meisje voelt zich niet gehoord door haar jeugdbeschermer. De kinderombudsman neemt contact op met de jeugdbeschermer. Daarna lossen het meisje en haar jeugdbeschermer de problemen samen op. Soms komen jongeren met ingrijpende zaken. Zoals de zaak “Help, waar moet ik heen”, die hierna volgt.

De kinderombudsman vindt het een positieve ontwikkeling dat kinderen en jongeren zelf de kinderombudsman weten te vinden. Zij laten zien dat zij zelf actie kunnen ondernemen als er iets niet goed loopt in hun leven. Dat draagt bij aan het positieve gevoel dat ze invloed kunnen hebben op hun omgeving.

Ten tweede valt het de kinderombudsman op dat steeds meer klagers in hun klacht (een schending van) kinderrechten expliciet benoemen. Ook dit vindt de kinderombudsman een positieve verandering. Het duidt mogelijk op meer bewustzijn van die kinderrechten.

Aan de hand van een aantal voorbeelden laat de kinderombudsman hierna de meest voorkomende klachten van 2021 zien. De kinderombudsman bekijkt per klacht waar de klager het meest aan heeft. Soms is een telefoontje genoeg om een klacht op te lossen. Andere keren vraagt het om een uitgebreid onderzoek. In alle gevallen laat de kinderombudsman niet los, totdat de problemen zijn

opgelost. Alle voorbeelden die volgen zijn geanonimiseerd en de namen verzonnen.

## Aanhoudende zorgen over jeugdhulp

De kinderombudsman blijft zich zorgen maken over de lange wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp. De meeste klachten die de kinderombudsman krijgt gaan hierover. Over kinderen die moeten wachten op een plek in de GGZ, op een plek in een residentiele instelling, op intensieve ambulante hulp thuis. Of op een plek na verblijf in een gesloten jeugdhulpinstelling.

Daar komt nog een zorg bij. De kinderombudsman krijgt sinds 2021 uit Rotterdam ook signalen dat de wachttijden bij de wijkteams oplopen. Dat betekent dat kinderen twee keer moeten wachten: eerst bij het wijkteam en daarna weer bij de gespecialiseerde jeugdhulp. In deze wachtperiode ontbreekt regelmatig overbruggingshulp. Over deze aanhoudende zorgen schreef de kinderombudsman samen met de andere gemeentelijke kinderombudsmannen een brief aan de Tweede Kamer. Hierover leest u later meer.

***Help, waar moet ik heen?***

*Dina wordt bijna achttien en verblijft in een jeugdhulpinstelling. Zij maakt zich zorgen waar zij na haar verjaardag moet wonen. Haar begeleider geeft haar twee keuzes: ze kan naar een instelling aan de andere kant van het land of ze staat op straat. Dat wil Dina niet. Ze komt uit Rotterdam en volgt daar nu een opleiding en een stage. Moet ze die dan afbreken? De kinderombudsman neemt contact op met de gemeente en haar jeugdbeschermer. En benadrukt het belang van Dina: haar banden met Rotterdam en de positieve ontwikkeling die zij daar op school doormaakt. Net voor Dina's 18e krijgt de kinderombudsman het goede nieuws: Dina krijgt een woonplek in de omgeving van Rotterdam.*

***Hulp in de tussentijd!***

*Alfie is veertien jaar en heeft psychische problemen. Hij is naar de huisarts geweest en staat nu al vier maanden op de wachtlijst voor een psycholoog. Naar verwachting gaat dit nog wel acht maanden duren. Alfie's situatie verslechtert: hij gaat experimenteren met verboden middelen. Zijn moeder maakt zich ernstige zorgen om hem. Zij neemt contact op met de kinderombudsman en vraagt om hulp: wat kan zij op dit moment doen? De kinderombudsman neemt contact op met de gemeente en vraagt met spoed naar deze zaak te kijken. De gemeente gaat ermee aan de slag. De kinderombudsman houdt vinger aan de pols en vraagt de gemeente regelmatig om een up-date. Twee maanden later belt Alfie's moeder met goed nieuws. Alfie krijgt tijdelijk hulp van het wijkteam en hij staat op een kortere wachtlijst van een andere psycholoog. Het gaat al een stuk beter met hem.*

## Persoons Gebonden Budget

Uit de klachten blijkt dat het aanvragen van een Persoons Gebonden Budget (PGB) voor jeugdhulp via het wijkteam geen gemakkelijke opgave is. Er is veel inzet van ouders nodig om een aanvraag gehonoreerd te krijgen. Ouders geven aan dat er telkens opnieuw documenten moeten worden overgelegd, dat de aanvraag onnodig lang blijft liggen en vragen onbeantwoord blijven. Ouders ervaren geen ondersteuning van het wijkteam bij het doen van de aanvraag. Alhoewel de Jeugdwet aangeeft dat ouders een keuzevrijheid hebben tussen ingekochte jeugdhulp (zorg in natura) en een PGB, ervaren ouders die vrijheid niet.

***Wie helpt mijn dochter op school?***

*Samrah, vijf jaar oud, heeft een traumatische ervaring gehad en wil daardoor niet naar school. Ouders en het wijkteam twisten eindeloos over wat passende hulp is voor Samrah. Het wijkteam zoekt de oplossing in een groepssetting, de ouders vragen om individuele hulp. Uiteindelijk moet een onderzoek door een externe partij uitkomst bieden. Dat onderzoek laat op zich wachten. Dan benadert moeder de kinderombudsman. De kinderombudsman vraagt de gemeente om een passende oplossing voor Samrah. Die wordt uiteindelijk gevonden in de vorm van een-op-een begeleiding – dat is de uitkomst van het onderzoek. Maar dan blijkt dat de gemeente deze vorm van hulp niet heeft ingekocht. Er moet een PGB komen. Ook dat laat weer op zich wachten. Al die tijd blijft de kinderombudsman bij de gemeente aandringen op een oplossing voor voor Samrah. Uiteindelijk geeft de gemeente een PGB af en Samrah kan met een begeleider weer naar school. Een goede oplossing, die wel veel te lang op zich heeft laten wachten.*

Gelukkig ziet de kinderombudsman soms ook dat de gemeente met een creatieve oplossing komt om passende hulp te bieden. Dan biedt de gemeente maatwerk en staat het belang van het kind weer voorop. Helaas moet de kinderombudsman dan wel eerst interveniëren, voordat zo'n oplossing op tafel ligt.

***Geen Zorg in natura en geen PGB, maar wel een oplossing!***

*Maartje gaat al anderhalf jaar niet naar school. Het is moeilijk om passende hulp voor haar te vinden. Overal zijn lange wachttijden en zo lang kan Maartje niet wachten. De jeugdhulp die uiteindelijk voor Maartje gevonden wordt heeft de gemeente niet ingekocht. En door financiële problemen krijgen Maartjes ouders geen PGB. Hoe moet de jeugdhulp dan gefinancierd worden? De kinderombudsman spoort de gemeente aan een inventieve oplossing hiervoor te zoeken. Dit financieringsprobleem moet de hulp voor Maartje niet belemmeren! Die oplossing komt er via aparte financiering. En Maartje kan naar school.*

## Waarheidsvinding in de jeugdhulp

In 2021 ziet de kinderombudsman een toename van het aantal klachten van ouders over onwaarheden in dossiers bij de jeugdbescherming. Ouders zien dat andere instanties deze onwaarheden klakkeloos overnemen. Ook zien zij dat deze een rol spelen in belangrijke beslissingen die bijvoorbeeld de rechter over de kinderen neemt. Het blijkt moeilijk om deze onwaarheden uit het dossier verwijderd te krijgen. Een hardnekkig probleem dus.

***Ik heb geen psychische problemen!***

*De zoon van Michael staat onder toezicht van JBRR. De ex-vrouw van Michael vertelt leugens aan de jeugdbeschermer over Michaels mentale gesteldheid. De jeugdbeschermer schrijft in het dossier dat Michael psychische problemen heeft. Ook schrijft zij dit aan de rechter. Michael neemt meerdere malen zonder succes contact op met JBRR om deze onwaarheid te verwijderd te krijgen. Hij krijgt geen antwoord en neemt contact op met de kinderombudsman. De kinderombudsman vraagt JBRR om na te kijken of er voldoende onderbouwing in het dossier zit om deze stelling te staven. Na meermaals contact te hebben gehad, haalt JBRR de onjuiste informatie uit het dossier. Ook het verzoek aan de rechter past JBRR aan. Dat leidt er toe dat de zoon van Michael niet nogmaals uit huis geplaatst wordt!*

## Onderwijs

Sinds het begin van de coronacrisis ontvangt de kinderombudsman minder klachten van kinderen voor wie er geen passende plek op school is, de zogenoemde thuiszitters. Dat is logisch, omdat de scholen ook in 2021 weer voor een langere periode dicht waren. De kinderombudsman blijft alert op dit onderwerp.

## Klachtbehandeling

De wijze waarop gemeenten en jeugdhulpinstellingen klachten behandelen en wat zij met de uitkomst ervan doen, is een onderwerp op zich van klachten die de kinderombudsman krijgt. Naar twee van die klachten deed de kinderombudsman een uitgebreid onderzoek en bracht een oordeel uit.

***Doe wat je zegt!***

*Een moeder is ontevreden over JBRR. Zij vindt dat de communicatie van JBRR te wensen overlaat. De klachtencommissie van JBRR geeft haar deels gelijk. JBRR zegt daarop toe dat moeder een nieuwe jeugdbeschermer krijgt. Dat gebeurt niet en de communicatie verbetert ook niet, vindt moeder. Zij richt zich tot de kinderombudsman. De kinderombudsman doet uitgebreid onderzoek en brengt een rapport uit. De kinderombudsman oordeelt dat JBRR zijn toezegging om de jeugdbeschermer te vervangen niet is nagekomen. Ook de toezegging om procesafspraken te maken over de communicatie tussen JBRR en moeder, heeft JBRR laten liggen. Hierop doet de kinderombudsman JBRR een aanbeveling om direct bij het begin van de ondertoezichtstelling heldere afspraken te maken over de communicatie. Bespreek wat het gezin van de jeugdbeschermer kan verwachten. Evalueer deze afspraken zo nu en dan en betrek het kind daar uitdrukkelijk bij.*

***Mag ik dit gesprek niet opnemen?!***

*Ouders zijn ontevreden over de jeugdhulp die hun zoon van een jeugdhulpinstelling heeft gekregen. Zij dienen daarover een klacht in bij de klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. De ouders zijn niet blij met de wijze waarop deze klachtencommissie hun klacht behandelt. Zo mogen ze het hoorgesprek niet opnemen en de klachtencommissie weigert om een getuige te horen die ouders hebben aangedragen. Daarop wenden zij zich tot de kinderombudsman. Die doet onderzoek en brengt een rapport uit. De kinderombudsman oordeelt dat de klachten van ouders gegrond zijn en doet ook in deze zaak een aantal aanbevelingen. Zo beveelt de kinderombudsman aan om in het klachtenreglement op te nemen dat een opname maken van het hoorgesprek voor eigen gebruik in principe is toegestaan. En beveelt de kinderombudsman aan om in beginsel een getuige die een klager aandraagt, uit te nodigen om een toelichting te geven. Dat is namelijk vaak de enige manier voor een klager om zijn klacht te onderbouwen. Mochten er goede redenen zijn om dat niet te doen, moet de klachtencommissie dat uitleggen aan klager. De klachtencommissie heeft instemmend gereageerd op de aanbevelingen en gaat ermee aan de slag.*

# Onderzoek op eigen initiatief

Naast het behandelen van individuele klachten voert de kinderombudsman onderzoek op eigen initiatief uit. Deze onderzoeken gaan niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend groter probleem. Dit probleem komt in meerdere klachten of signalen naar voren. Het doel van deze onderzoeken is het blootleggen van de onderliggende problemen, zodat deze opgelost kunnen worden. Dit kan de gemeente en betrokken organisaties helpen bij hun werk en draagt ook bij aan het herstel van vertrouwen in deze organisaties.

## Kinderen in armoede

Begin 2021 bracht de kinderombudsman haar *onderzoek*: 'Wie, wat, waar? Onder de loep: gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede' uit. De kinderombudsman constateert dat de gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede te onbekend en te ingewikkeld zijn. Voor dit onderzoek ging de kinderombudsman met kinderen uit alle zes gemeenten in gesprek. Zij lieten zien dat ook het aanbod niet altijd aansluit bij de behoeften van kinderen. En dat zij nauwelijks betrokken worden bij het opstellen van die regels.

De kinderombudsman ziet dat het onderzoek bijdraagt aan meer aandacht voor het bereik van de armoederegelingen. De gemeenten hebben een aantal van de aanbevelingen serieus opgepakt. Zo is Rotterdam gestart met Toegankelijk Toekennen. Kunnen MBO-studenten in Vlaardingen en Krimpen aan den IJssel nu ook gebruik maken van de regelingen. En in Hellevoetsluis kunnen kinderen nu ook bij Stichting Leergeld extra's aanvragen.

De kinderombudsman ziet ook nog ruimte voor verbetering. Op de website van een aantal gemeenten is nog niets aangepast om de vindbaarheid van de regelingen te vergroten. De kinderombudsman hoopt dat de regionale bijeenkomst van de publieksacademie kinderarmoede over het rapport, die op 1 november 2021 plaats vond, gemeenten scherp houdt om werk te maken van een betere vindbaarheid en toegankelijkheid van de regelingen.

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de kinderombudsman de uitkomsten van het onderzoek ook elders toegelicht. Naast aandacht in de media, sprak de kinderombudsman over het rapport in de Week van het Geld, tijdens een bijeenkomst georganiseerd door Sam&. Ook is zij geinterviewd door master studenten van de Rotterdam School of Management, die in het kader van het vak "Sustainable Grand Challenges" onderzoek deden naar armoede onder jongvolwassenen. Tot slot gaf zij feedback op de landelijke campagne van SIRE tegen kinderarmoede.

## Wachten op jeugdhulp: aanhoudende zorgen

De kinderombudsman heeft in 2019 *onderzoek* gedaan naar de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp. De uitkomst staat in het rapport "Het is mijn toekomst! Waar wachten we op?". Sindsdien houdt het aantal klachten over de wachttijden in de jeugdhulp aan. Ondanks meerdere gesprekken hierover met wethouders en de Gemeenschappelijke Regeling Rotterdam Rijnmond (GRJR) ziet de kinderombudsman weinig verbetering. Samen met de andere gemeentelijke kinderombudsmannen schreef zij een *zorgenbrief* aan de commissie van Justitie en Veiligheid van de Tweede Kamer. De kinderombudsman stuurde deze brief ook naar de GRJR. Dat leidde tot een gesprek met een aantal leden van de GRJR over deze zorgen.

## Opgroeien met een chronische ziekte of beperking

Eind 2021 is de kinderombudsman met een nieuw onderzoek gestart naar het dagelijks leven van kinderen en jongeren met een beperking. Tegen welke problemen lopen zij aan? En wat gaat er juist goed? De kinderombudsman onderzoekt de volgende leefgebieden: thuis, school, vrije tijd, veiligheid en zorg.

Tot nu toe heeft de kinderombudsman met flink wat kinderen en jongeren met een beperking gesproken. En ook met ouders en professionals. Ook zijn er twee online vragenlijsten uitgezet. Één lijst is voor kinderen en jongeren en de andere lijst voor verzorgers en professionals. In 2021 zijn er ongeveer 125 lijsten ingevuld.

De kinderombudsman gaat in 2022 samen met kinderen en jongeren nadenken over oplossingen voor de problemen waar zij tegenaan lopen. Het rapport verschijnt in 2022.

# Kinderrechten

De kinderombudsman zet zich blijvend in om de bekendheid van kinderrechten te vergroten. Alleen als zij deze rechten kennen, weten zij wanneer hun rechten geschonden worden.

## (Social) media

In 2021 besteedde de kinderombudsman aandacht aan kinderrechten onder meer in haar vaste rubriek in de Havenloods, een huis-aan-huis krant in Rotterdam. Hierin verschenen stukken over o.a. kinderrechten op internet, het belang van het kind, en over thuiszitters en het recht op onderwijs.

De kinderombudsman is voorzitter van de jury bij de Rotterdamse kinderrechtenaward. Dit jaarlijkse evenement draagt ook bij aan de bekendheid van kinderrechten en van al die organisaties die zich daarvoor inzetten.

De kinderombudsman is erg actief op social media (*Instagram*, *Twitter*, *Facebook* en *LinkedIn*). Voorbeelden van berichten die de kinderombudsman op social media plaatst zijn: de zaak van de maand, bezoeken die zij brengt, informatieve posts over kinderrechten en berichten over onderzoeken die zij publiceert. Social media is ook een goede manier om de kinderombudsman beter bekend te maken.

## Jeugdparticipatie

Jeugdparticipatie is een van de kinderrechten waar de kinderombudsman zich extra hard voor maakt. Kinderen en jongeren hebben het recht om mee te praten én beslissen over belangrijke zaken in hun leven. Participatie leidt aan de ene kant tot beleid

dat beter aansluit op de behoeften van kinderen en jongeren. Aan de andere kant draagt het bij aan de ontwikkeling en zelfbewustzijn van kinderen en jongeren.

In het onderzoek naar armoederegelingen voor kinderen deed de kinderombudsman de aanbeveling om beleid te maken over jeugdparticipatie. Alhoewel de kinderombudsman ziet dat er meer aandacht voor jeugdparticipatie is gekomen, mist zij dergelijke gemeentelijke regels die waarborgen dat participatie op een veilige en respectvolle manier plaats vindt. Daar zal de kinderombudsman in 2022 verder met gemeenten over in gesprek gaan.

Kinder- en jongerenraden zijn manieren waarop jeugdparticipatie binnen gemeenten, scholen en de jeugdhulp vorm krijgt. Mede daarom vindt de kinderombudsman het contact met deze raden belangrijk. Zo spreekt de kinderombudsman voor haar nieuwste onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking met verschillende kinder- en jongerenraden. Daarnaast heeft de kinderombudsman goed contact met de jongerenraad van jeugdhulpaanbieder Enver, die haar vertellen over hun ervaringen in de jeugdhulp. De kinderombudsman maakte kennis en werkte samen met Jongerengarage2020 aan een bouwproject in IJsselmonde. Ook sprak de kinderombudsman met de jongerenraad uit Capelle aan den IJssel en de kindergemeenteraden van Krimpen aan den IJssel en Nissewaard.

Tot slot werkte de kinderombudsman mee aan een podcast over jeugdparticipatie bij R'damse Nieuwe, samen met de voorzitter van Young010.

## Afspraken

De kinderombudsman wisselt met regelmaat ervaringen uit met andere maatschappelijke organisaties. Soms zijn dit landelijke organisaties, zoals Defence for Children en KinderrechtenNU. Vaker gaat het om organisaties die een regio- of lokale functie vervullen. Dit contact draagt eraan bij dat de kinderombudsman gevonden wordt als kinderen in de knel komen. Een deel van deze afspraken komt elders in dit jaarverslag aan de orde.

## Samenwerking met de andere kinderombudsmannen

De kinderombudsman neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg met de kinderombudsmannen van Amsterdam en Rotterdam, Jeugdombudsman Den Haag en de nationale Kinderombudsman. Dat vindt  vier keer per jaar plaats. Tussen deze vergaderingen door is er meermaals contact tussen de kinderombudsmannen over actuele kwesties, zoals over de problemen in de gespecialiseerde jeugdhulp.

## Ontvangen vragen en klachten

De gemeentelijke kinderombudsman ontving in 2021 in totaal 285 vragen en klachten. In tabel 1 is te zien op welke manier deze klachten binnenkwamen. Het aantal klachten dat de kinderombudsman in 2021 ontving is 138. Dat aantal is bijna gelijk gebleven met 2020.

In het najaar van 2021 is de kinderombudsman gestart in Nissewaard.

Tabel 1 *Ontvangen vragen en klachten 2019-2021*

| | 2021 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Schriftelijke en spreekuurklachten | 138 | 139 | 159 |
| Telefonische vragen | 115 | 123 | 155 |
| WhatsApp-berichten | 32 | 18 | 31 |
| Totaal | 285 | 280 | 345 |

Telefonische vragen en whatsApp-berichten die medewerkers van de kinderombudsman direct kunnen afhandelen, turven zij alleen op aantal. Schriftelijke en spreekuurklachten worden inhoudelijk geregistreerd.

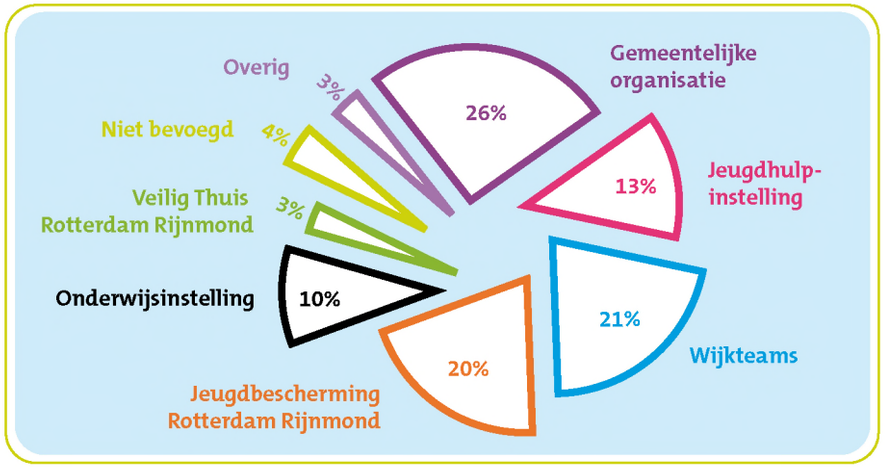
Tabel 2 laat zien hoeveel inhoudelijk geregistreerde klachten de kinderombudsman in 2021 ontving en behandelde, uitgesplitst per gemeente. Deze tabel omvat alle klachten uit de gemeenten en dus niet alleen over de gemeentelijke organisatie. Aan het eind van dit hoofdstuk staat een korte specificatie van de behandelde klachten per gemeente. Voor sommige gemeenten behandelde de kinderombudsman meer klachten dan zij ontving. Dit zijn dan klachten uit eerdere jaren die in 2021 zijn afgehandeld. De categorie 'Overige gemeenten' bevat klachten uit andere gemeenten waar de kinderombudsman niet bevoegd is. In deze gevallen geeft de kinderombudsman, indien mogelijk, informatie en draagt zij over of verwijst door naar de juiste instantie.

Tabel 2 *Ontvangen en behandelde klachten in 2021 uitgesplitst per gemeente*

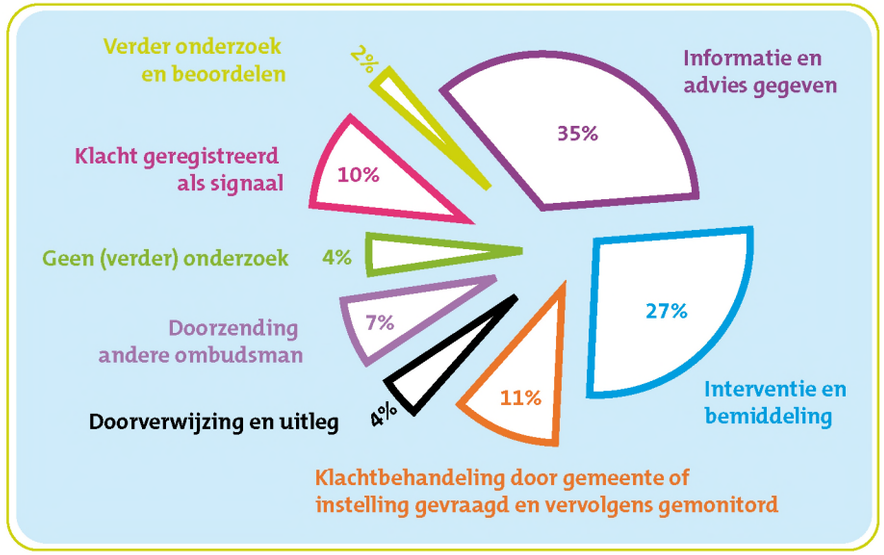
| | Ontvangen | Behandeld |
|---|---|---|
| Albrandswaard | 3 | 2 |
| Capelle aan den IJssel | 4 | 4 |
| Hellevoetsluis | 4 | 5 |
| Krimpen aan den IJssel | 3 | 3 |
| Nissewaard | 2 | 1 |
| Rotterdam | 115 | 113 |
| Vlaardingen | 2 | 3 |
| Overige gemeenten | 5 | 4 |
| Totaal | 138 | 135 |

Figuur 1 laat zien over welke organisaties de ontvangen klachten gaan. Wijkteams worden apart van de gemeentelijke organisatie gepresenteerd. Niet in elke gemeente is het wijkteam namelijk onderdeel van de ambtelijke organisatie.

Figuur 1: *Percentage ontvangen klachten in 2021 per organisatie*




Figuur 2: *Wijze van afhandeling klachten in 2021*




## Behandelde klachten

De kinderombudsman heeft in 2021 135 klachten behandeld. Figuur 2 geeft weer op welke manier de kinderombudsman deze klachten heeft afgehandeld.

In zo'n zestig procent van de zaken kon de kinderombudsman het kind, de ouder of professional verder helpen door een interventie of advies. In 11% van de klachten heeft zij de gemeente of instelling zelf de mogelijkheid geboden de klacht naar tevredenheid op te lossen. In 2021 zijn drie klachten nader onderzocht. Twee daarvan hebben geleid tot een oordeel (zie "klachten in 2021"). In enkele gevallen heeft iemand een klacht ingediend om een signaal af te geven.

Andere klagers waren bij de kinderombudsman niet aan het juiste adres. Met uitleg zijn zij doorverwezen naar andere instanties, zoals de rechter of een andere kinderombudsman. Soms is verder onderzoek niet nodig, omdat het probleem al is opgelost of iemand niet meer reageert.

## Toelichting per gemeente

### Albrandswaard

In 2021 zijn er drie klachten uit Albrandswaard binnengekomen. Één klacht gaat over Veilig Thuis. De kinderombudsman heeft een interventie gepleegd, met positieve afloop. De andere klacht gaat over het uitblijven van hulp door het wijkteam en de WMO afdeling van de gemeente. Deze klacht heeft de kinderombudsman doorgezet naar de gemeente en gemonitord. De laatste klacht gaat over een PGB-aanvraag voor hulp aan een kind. Deze klacht is nog in behandeling.

### Capelle aan den IJssel

Afgelopen jaar kwamen er vier klachten uit Capelle aan den IJssel. Twee hiervan gaan over het Centrum Jeugd en Gezin. Het zijn zaken waar in het gezin een echtscheiding speelt. Één van de

ouders vindt dat het CJG onjuist handelt. Bij beide zaken heeft de kinderombudsman informatie en advies gegeven aan de klagende ouder, die de situatie vervolgens zelf oplost. De derde klacht gaat over Veilig Thuis. Ook hier heeft de kinderombudsman informatie en advies gegeven. De kinderombudsman heeft tot slot informatie gegeven aan een moeder wiens dochter geschorst is van haar middelbare school.

### Hellevoetsluis

Dit jaar telt het aantal klachten over de gemeente Hellevoetsluis vier. Een basisschool dient de eerste klacht in over de gemeente die niet wil betalen voor de zorg voor een ziek meisje op school. Deze klacht lost zich op, omdat ouders een PGB hiervoor krijgen. Bij een andere PGB-aanvraag zijn ouders maandenlang met de gemeente in gevecht om deze toegekend te krijgen. De kinderombudsman ziet dat er geen schot in zit, terwijl de nood hoog is. Zij legt de zaak voor aan de wethouder jeugd. Dan wordt het PGB snel toegekend. De derde klacht is een signaal van een pleegmoeder, die aangeeft hoe moeilijk het is om alle zorg geregeld te krijgen. De laatste klacht is van een kind dat geen contact meer wil met zijn vader en vraagt wat hij kan doen. De kinderombudsman geeft informatie, ook waar hij hulp kan zoeken.

### Krimpen aan den IJssel

In 2021 komen er drie klachten binnen van inwoners van Krimpen aan den IJssel. De eerste klacht gaat over JBRR. Een jongere krijgt geen wezenuitkering en vindt dat de jeugdbeschermer daar niet genoeg achteraan zit. De kinderombudsman neemt hierover contact op met JBRR. De jongere krijgt uiteindelijk zijn uitkering met terugwerkende kracht! Een andere jongere doet de gemeente de suggestie om een boulderbaan aan te leggen. De kinderombudsman brengt haar in contact met de gemeente. Die wijst dit verzoek op de voorgestelde plek af. De gemeente legt het idee wel voor aan stichting Synerki om te kijken naar een andere plek. De kinderombudsman behandelt op dit moment de laatste klacht nog. Deze klacht gaat over een jongere die wacht op een passende plek in de gespecialiseerde jeugdhulp.

### Nissewaard

Op 22 september 2021 is de kinderombudsman in de gemeenteraad van Nissewaard beëdigd. Sindsdien zijn er twee klachten binnengekomen. Een klacht gaat over een school. Een leerlinge moet een niveau zakken en kan daardoor niet op school blijven. Ze heeft bijzondere redenen waarom het niet goed gaat op school. Daarom zoekt de kinderombudsman direct contact met de school. Dat leidt ertoe dat de leerlinge op school mag blijven om het jaar over te doen. De andere klacht gaat over het wijkteam. Die klacht loopt nog.

### Rotterdam

Rotterdamse kinderen, jongeren en volwassenen klagen in 2021 114 keer bij de kinderombudsman. Een groot gedeelte van deze klachten is ook in 2021 behandeld. Nu het merendeel van de klachten uit Rotterdam komt, geeft het bovenstaande overzicht in de figuren 1 en 2 een duidelijk overzicht van de situatie in Rotterdam.

### Vlaardingen

In 2021 komen er uit Vlaardingen twee klachten. Beide klachten gaan over het uitblijven van hulp door het wijkteam. De kinderombudsman draagt één klacht warm over aan de nationale ombudsman. Ze voorziet de andere klager van advies om zelf het probleem op te lossen.

# Het bureau van de kinderombudsman

De kinderombudsman maakt onderdeel uit van het bureau gemeentelijke ombudsman. Het bureau kent geen organisatorische en personele scheiding tussen het werk van de ombudsman en het werk van de kinderombudsman. Dezelfde medewerkers behandelen zowel de klachten gericht aan de kinderombudsman als aan de ombudsman. De kinderombudsman heeft daarom geen aparte begroting.

Het team klachtbehandeling is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de kinderombudsman wenden. De medewerkers van het team klachtbehandeling verzorgen de spreekuren, beantwoorden telefonische vragen en gaan aan de slag met de brieven, e-mails en de online ingediende klachten. Zij leggen uit of de kinderombudsman iets kan doen en verwijzen zo nodig door naar de juiste instanties. Bij klachten waarin de kinderombudsman wel iets kan doen, zetten de medewerkers in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente of instelling. Kwesties die meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook zij bemiddelen zo veel mogelijk, slechts een klein aantal klachten wordt afgerond met een rapport met een oordeel, al dan niet met aanbevelingen aan de gemeente of instelling. Bij het kleine stafbureau liggen de bedrijfsvoeringstaken, de secretariële en managementondersteuning en de advisering aan de kinderombudsman. Voor taken op het gebied van communicatieadvisering en facilitair management, maakt de kinderombudsman gebruik van zelfstandig gevestigde externen.

Het bureau gemeentelijke ombudsman heeft een privacybeleid. Dit beleid staat op de website van de kinderombudsman.

## Klacht over de kinderombudsman

In 2020 is er één klacht over de kinderombudsman ingediend. Deze klacht is in 2021 behandeld. De gemeentelijke ombudsman heeft, volgens het klachtenprotocol, de klacht onderzocht en een oordeel hierover gegeven.

De klager vindt dat de kinderombudsman onvoldoende naar haar klacht heeft geluisterd en niet genoeg geholpen heeft. De ombudsman heeft de klacht ongegrond verklaard. Wel heeft de kinderombudsman ervan geleerd om nog vaker dan voorheen (tussentijds) afspraken met een klager schriftelijk bevestigen. Zo hoopt de kinderombudsman te voorkomen dat er bij een klager verkeerde verwachtingen ontstaan over wat de kinderombudsman wel of niet kan betekenen.




gemeentelijke
**kinderombudsman**

Meent 106 (4e etage) in Rotterdam
0800 2345 111 (gratis)
06 580 73 580
kinderombudsmanrotterdam.nl
kinderombudsmano10
@kinderomb_010
@kinderombudsmano10
kinderombudsmano10

Let op! In de coronaperiode kunnen de spreekuren anders zijn, bekijk voor actuele informatie de website.

**Kantoor Rotterdam**
Minervahuis I
Meent 106 *(4e etage)*
3011 JR Rotterdam

**Inloopspreekuren Rotterdam**
dinsdag 9.00 – 11.00 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
donderdag 18.30 – 20.30 uur
*(alleen in de oneven weken)*

**Inloopspreekuur Albrandswaard**
maandag 9.00 – 10.00 uur
*(eens per maand)*

Wijkcentrum De Boekenstal,
Dorpsstraat 34, Poortugaal.

**Inloopspreekuur Hellevoetsluis**
vrijdag 9.00 – 10.00 uur
*(eens per maand)*

Het gebouw van het CJG,
Vliet 2, Hellevoetsluis.

**Inloopspreekuur**
**Capelle aan den IJssel**
donderdag 9.00 – 10.00 uur
*(tweemaal per maand)*

Bibliotheek aan de IJssel,
Stadsplein 39, Capelle aan den IJssel.

**Inloopspreekuur**
**Krimpen aan den IJssel**
donderdag 10.30 – 11.30 uur
*(eens per maand)*

Ontmoetingscentrum De Tuyter,
Nachtegaalstraat 8,
Krimpen aan den IJssel.

**Inloopspreekuur Nissewaard**
woensdag 9.00 – 10.00 uur
*(tweemaal per maand)*

Bibliotheek De Boekenberg,
Markt 40, Spijkenisse.

*ontwerp en opmaak: Elies van der Linden*

# P E R S B E R I C H T

Rotterdam, dinsdag, 1 maart 2022

## Kinderen wachten nog steeds te lang op jeugdhulp

Sinds haar aantreden in 2018 heeft de kinderombudsman zorgen over de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp. Ook in 2021 gaan weer veel van de klachten die de kinderombudsman ontvangt hierover. In Rotterdam moeten kinderen nu zelfs dubbel wachten: daar ziet de kinderombudsman ook de wachttijden bij de wijkteams oplopen. De wijkteams zijn de toegangspoort tot de gespecialiseerde jeugdhulp. Omdat de kinderombudsman te weinig verandering ziet in de regio Rotterdam deelde zij haar zorgen samen met de andere kinderombudsmannen met de Tweede Kamer.

In 2021 gaat de publieke discussie regelmatig over de menselijke maat. Om zo het vertrouwen van de inwoners in de overheid te herstellen. Dat speelt ook op lokaal niveau. In kinderrechtentaal betekent de menselijke maat dat het belang van het kind voorop staat. In klachten die de kinderombudsman ontvangt ontbreekt regelmatig het in kaart brengen van deze belangen. Na tussenkomst van de kinderombudsman komt dit geregeld goed. Soms leidt dat zelfs tot een mooie oplossing. Voorbeelden zijn te lezen in het  jaarverslag.

Een positieve ontwikkeling die de kinderombudsman in 2021 ziet is dat gemeenten en jeugdhulpinstellingen kinderen en jongeren meer betrekken bij beslissingen die over hen gaan. Op individueel niveau en bij het opstellen van beleid. Wat nog ontbreekt, en heel noodzakelijk is, zijn regels over hoe jeugdparticipatie moet plaatsvinden. Zonder die regels ligt schijnparticipatie op de loer. Dat schaadt kinderen in plaats van dat het bijdraagt aan hun ontwikkeling.

De kinderombudsman ontving in 2021 285 vragen en klachten. Het valt op dat er dit jaar meer klachten en vragen van jongeren zelf binnen kwamen. Ook valt op dat klagers vaker aan kinderrechten refereren. Dit zijn twee positieve ontwikkelingen. De klachten gingen over uiteenlopende onderwerpen. Zo kwamen onder andere aan bod: foutieve rapportages in de jeugdzorg, moeizame PGB-aanvragen,  18-/18+ problematiek en klachtbehandeling door klachtencommissies.

De gemeentelijke kinderombudsman controleert of de rechten van kinderen worden gewaarborgd. Stans Goudsmit behandelt klachten over de gemeenten **Albrandswaard**, **Capelle aan den IJssel**, **Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel**, **Nissewaard , Rotterdam** en **Vlaardingen** (tot 1 januari 2022). Omdat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp, behandelt de kinderombudsman ook klachten over instellingen die de jeugdhulp uitvoeren.

---

**Noot voor de redactie:**

Kinderombudsman Stans Goudsmit is voor nadere informatie telefonisch bereikbaar via: 06 83981570, of per mail via: n.donselaar@ombudsmanrotterdam.nl (Nadine Donselaar, junior stafmedewerker)