



gemeentelijke kinderombudsman

Jaarverslag 2019



- 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

*Loop je vast?
Laat het weten!*



Voorwoord



2019 stond voor mij in het teken van jeugdparticipatie. Jeugdparticipatie laat kinderen actief meedoen en meebeslissen over hun leven. Dit is een van de belangrijkste uitgangspunten van het Kinderrechtenverdrag. Op individueel niveau waar het gaat om beslissingen over jeugdhulp of schoolkeuze bijvoorbeeld. En op gemeentelijk niveau waar het gaat om het vaststellen van beleid dat kinderen raakt.

Wat deed ik in 2019 aan jeugdparticipatie? Samen met jongeren deed ik onderzoek naar de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp. Ik sprak hen individueel om te horen wat het wachten op jeugdhulp met hen deed. Ik sprak jongeren in groepsverband om samen na te denken over werkbare oplossingen. Die oplossingen hadden jongeren volop en vat ik samen onder het motto: “Hoor mij, informeer mij en leer mij”. Nu is het mijn taak om ervoor te zorgen dat hun oplossingen door gemeenten worden opgevolgd.

Kinderen deden ook actief mee tijdens mijn kinderrechtentour. Die tour ging langs basisscholen in de zes gemeenten waar ik kinderombudsman ben. Ik vertelde de kinderen over hun rechten en zij vertelden mij persoonlijke verhalen over hun thuis, hun familie, hun buurt. Een aantal wethouders woonden de les bij. Zij hoorden van kinderen wat er goed gaat en wat beter kan in hun gemeenten, waar het de naleving van kinderrechten betreft. Voor kinderen én wethouders, en ook voor mij, was het een bijzondere ontmoeting!

Ook in de klachten die bij mij binnenkomen, zie ik de kracht terug van kinderen die hun stem laten horen. Een meisje dat met school in gesprek ging over geweld dat een leraar tegen haar gebruikte. Een jongen die zijn jeugdbeschermer vertelde dat hij zich niet gehoord voelde. Het leidde tot aandacht voor hun problemen en zelfreflectie bij de betrokken organisaties. Ik vind het mooi om dat van zo dichtbij mee te maken.

De klachten gaan ook dit jaar weer met name over het ontbreken van jeugdhulp voor kinderen die dat nodig hebben. En over kinderen die thuis zitten. Voor wie er geen passende plek op school is. Situaties die mij zorgen baren, omdat deze kinderen in de wachtstand staan. Terwijl ze vol zouden moeten kunnen meedoen, zoals elk ander kind. Om een indruk te krijgen van de klachten plaats ik sinds dit jaar elke maand een voorbeeld op mijn site.

Al met al was 2019 een bevlogen jaar, waarin weer meer mensen hun weg naar de kinderombudsman wisten te vinden.



Stans Goudsmit
gemeentelijke kinderombudsman

Over de kinderombudsman



De gemeentelijke kinderombudsman controleert of de rechten van kinderen worden gerespecteerd. Dit doet hij door de kinderrechten in de verschillende gemeenten onder de aandacht 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, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Per 1 januari 2019 is de kinderombudsman ook aan de slag gegaan in Hellevoetsluis. 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 fase van de eerstelijns klachtbehandeling over en grijpt hij direct in.

Kinderrechten onder de aandacht brengen is een ander belangrijk onderdeel van het werk van de kinderombudsman. In gesprekken met gemeenten en jeugdhulpinstellingen vraagt hij aandacht voor

de belangen van kinderen. Ook geeft hij voorlichting aan kinderen, jongeren en ouders/verzorgers. Dit draagt bij aan bewustwording over kinderrechten bij de relevante partijen in het jeugdveld en vergroot de participatie van de kinderen en jongeren zelf.

Veelvoorkomende klachten in 2019



Wachten op jeugdhulp

Soms heeft een kind jeugdhulp nodig. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een behandeling door een psycholoog of om een plek om (tijdelijk) te wonen. In 2019 ontving de kinderombudsman net als in 2017 en 2018 weer veel klachten van kinderen en hun ouders omdat zij jeugdhulp nodig hadden maar die niet kregen. De grootste oorzaak hiervan is een tekort aan beschikbare plekken bij de verschillende aanbieders van jeugdhulp.

Doordat het probleem nu al een aantal jaar speelt en niet minder wordt, deed de kinderombudsman in 2019 met jongeren onderzoek naar de toegang tot de gespecialiseerde jeugdhulp. Dat rapport wordt verderop in dit jaarverslag besproken.



Waar kan ik terecht?

Fatna* verhuist van een instelling naar een gezinshuis. Daar gaat het helaas al snel mis, waardoor ze niet mag blijven. Toen Fatna bij de instelling woonde, had zij een pleeggezin waar zij tijdens

vakanties heen kon gaan. Gelukkig kan zij daar nu ook weer tijdelijk terecht. De gemeente gaat in de tussentijd aan de slag om een geschikte plek voor haar te vinden. Dat lukt niet. De pleegouders van Fatna besluiten dat Fatna bij hen mag blijven wonen. Dit blijkt helaas niet te werken. Nu zijn zij op zoek naar een geschikte plek voor Fatna, het liefst een kamertrainingscentrum. Omdat ze zelf tegen gesloten loketten en wachtlijsten aan lopen, stappen ze met hun vraag naar de kinderombudsman.

De kinderombudsman neemt contact op met het wijkteam. De gemeente blijkt ook al op de hoogte te zijn van het probleem en heeft hier al met het wijkteam over gesproken. De opnamestop die er is voor kamertraining, wordt opgeheven. Zo komt er toch een plek voor Fatna. De kinderombudsman is natuurlijk heel blij met deze uitkomst.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*

Soms zit een kind veel te lang in de crisisopvang. Deze opvang is bedoeld voor een verblijf van vier weken en maximaal acht weken. In de praktijk zitten kinderen hier helaas soms veel langer. Naast het feit dat een crisisopvang geen geschikte plek is voor een kind, start de jeugdhulp hier ook niet. Deze begint namelijk pas wanneer het kind weer een stabiele woonomgeving heeft. Zo wordt de crisisopvang een ongewenste wachtkamer voor jeugdhulp.



Half jaar in de crisisopvang

Mike* verblijft een maand in de crisisopvang wanneer de directeur van zijn school zich bij de kinderombudsman meldt. Hij maakt zich zorgen om Mike. Mike heeft namelijk te horen gekregen dat

hij terug moet naar zijn moeder. Dit ziet Mike niet zitten. Het gaat niet goed tussen hem en zijn moeder. Ze hebben veel ruzie. De kinderombudsman praat hierover met Mike en legt contact met alle betrokken partijen, waaronder de gemeente.

Het blijkt echter erg moeilijk om een goede plek voor Mike te vinden. Er zijn weinig beschikbare plekken. Maar zo lang hij in de crisisopvang zit, komt zijn hulpverlening niet op gang. Daarom blijft de kinderombudsman aandacht vragen voor de situatie van Mike. Uiteindelijk duurt het een paar maanden voordat Mike uit de crisisopvang kan vertrekken naar een andere plek. Tijdens deze periode is gewerkt aan verbetering van het contact tussen Mike en zijn moeder. De kinderombudsman is blij dat er een andere plek is gevonden. Maar dit had natuurlijk nooit zo lang mogen duren.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*



Naar school!

Elk kind heeft recht op een geschikte plek op school, zodat hij of zij zich zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen. Voor kinderen met een beperking moet de gemeente zich extra inspannen om te zorgen dat ze naar school kunnen. De kinderombudsman helpt kinderen en ouders op weg als ze vragen of klachten over hun school hebben. Als het recht op onderwijs in het geding komt, onderneemt de kinderombudsman zelf actie.

Soms is een kind voor het volgen van onderwijs afhankelijk van meerdere organisaties. Het is dan natuurlijk heel belangrijk dat deze organisaties goed met elkaar communiceren. Dat gebeurt niet altijd.



Ik wil naar school!

Emiel* gaat al twee jaar niet naar school. Hij moet naar het speciaal onderwijs, maar er wordt maar geen plek voor hem gevonden. Hij moet namelijk eerst worden onderzocht, om te weten welke plek het beste bij hem past. Het blijkt echter lastig om dit onderzoek op te starten. Het is in eerste instantie niet duidelijk wie het onderzoek moet aanvragen. Vervolgens raakt de aanvraag ook nog kwijt.

De ouders van Emiel komen met hun verhaal bij de kinderombudsman. Hij neemt contact op met de gemeente, de taskforce Thuiszitters, de school waar Emiel nog staat ingeschreven en met de jeugdbescherming. Intussen is Emiel onderzocht en is er gelukkig een geschikte school voor hem gevonden. Maar de oude school van Emiel moet recente informatie over Emiel geven. Zonder deze informatie kan hij niet worden toegelaten op zijn nieuwe school. Dit blijkt ook lastig, omdat Emiel al zo lang thuis zit. De kinderombudsman bemiddelt hierin. Uiteindelijk is er voldoende informatie om Emiel toch toe te laten. Inmiddels gaat Emiel gelukkig weer met veel plezier naar school!

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonnen naam*

Het komt ook voor dat een kind een geschikte plek op school heeft, maar vanwege een beperking hulp nodig heeft om hier elke dag te komen. De gemeente is dan verantwoordelijk voor het bieden van deze hulp.



Help me met mijn vervoer!

Laura* moet naar het speciaal onderwijs. Zij zit in een rolstoel en heeft leerlingenvervoer nodig om op school te komen. Haar ouders vragen dit aan bij de gemeente. De behandeling van deze aanvraag duurt lang. Daardoor kan Laura nog niet naar haar nieuwe school. De gemeente vindt de verklaring van de CJG-arts over de noodzaak van leerlingenvervoer niet voldoende en schakelt een eigen medisch adviseur in die onderzoek gaat doen. Nadat de ouders van Laura aanvullende informatie hebben ingeleverd, horen zij niets meer van de gemeente.

De ouders van Laura dienen hierover een klacht in bij de kinderombudsman. Hij neemt contact op met de gemeente om na te vragen waar het besluit blijft. Al snel krijgt Laura goed nieuws: de gemeente vergoedt haar vervoer voor de rest van het schooljaar. Nu kan Laura eindelijk naar haar nieuwe school. Ook krijgt zij een rolstoel, maar niet de rolstoel die zij nodig heeft. De kinderombudsman besluit om de klacht verder te onderzoeken. Daarvoor praat de kinderombudsman ook met Laura zelf.

Uit het onderzoek blijkt dat de klachten gegrond zijn. Met betrekking tot het leerlingenvervoer heeft de gemeente zonder goede reden te lang over het onderzoek gedaan. Hierdoor is het recht op onderwijs van Laura onder druk komen te staan. En de levering van een verkeerde rolstoel had voorkomen kunnen worden, als de gemeente zorgvuldiger naar de aanvraag had gekeken en hierover met Laura en haar ouders in gesprek was gegaan. De kinderombudsman doet daarom de volgende aanbeveling aan de gemeente:

Zorg ervoor dat het recht op onderwijs aan kinderen die afhankelijk zijn van leerlingvervoer te allen tijde wordt gewaarborgd. Dat betekent dat de gemeente bij aanvragen voor leerlingvervoer altijd bij de aanvrager moet vragen naar de termijn waarop een besluit genomen moet zijn.

De gemeente laat weten dat zij het ook belangrijk vindt om tijdig te beslissen op aanvragen voor leerlingvervoer. Zij informeert ouders dan ook ruim voor het eind van het schooljaar dat zij voor het nieuwe schooljaar een aanvraag kunnen indienen voor vervoer. De kinderombudsman is daar tevreden mee, maar vraagt extra aandacht voor kinderen die onverwacht of gedurende het schooljaar leerlingvervoer nodig hebben. De kinderombudsman verwacht dat de gemeente ook in deze onverwachte situaties maatwerk levert. Daar hebben deze kinderen recht op.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*



Onvoldoende maatschappelijke opvang voor gezinnen

Ieder kind heeft het recht om bij zijn ouders op te groeien. Zolang ouders een huis hebben gaat dit vaak goed. Maar het komt ook voor dat ouders dakloos worden en bij de gemeente aankloppen voor hulp. Veel van de opvangvoorzieningen van de gemeente zijn echter niet bedoeld voor gezinnen met kinderen. De plekken die wel geschikt zijn voor ouders met kinderen zitten vaak vol. Waar moet het gezin dan heen, zonder ouders en kinderen van elkaar te scheiden? Want armoede alleen is geen geldige reden om ouders en kinderen uit elkaar te halen.



Waar kan ik slapen?

Jerrolo* komt met zijn familie vanuit Suriname naar Nederland. Zij hebben allemaal een Nederlands paspoort. Zij schrijven zich in bij bekenden in de gemeente Rotterdam. Daar wonen zij echter niet. In de gemeente Vlaardingen kunnen zij tijdelijk in een huis van een bekende terecht. Hier kunnen zij echter elk moment worden uitgezet door die bekende. Het gezin heeft geen inkomen en ook geen bijstandsuitkering. Jerrolo gaat in Vlaardingen naar school. Rotterdam wil wel opvang bieden aan de kinderen maar niet aan de ouders. Dat zou betekenen dat Jerrolo en de andere kinderen van hun ouders worden gescheiden. Dat is natuurlijk geen oplossing! Vlaardingen wil geen uitkering en/of opvang verlenen en verwijst de familie naar Rotterdam. De directeur van de basisschool van Jerrolo stapt daarom naar de kinderombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de wethouder van Vlaardingen. Het is namelijk het beste voor het gezin als zij in deze gemeente worden opgevangen en geholpen. Hier gaan de kinderen immers al naar school en hebben zij een netwerk. Vlaardingen is in eerste instantie terughoudend en blijft naar Rotterdam wijzen. De problemen van het gezin worden intussen steeds groter. Na aandringen van de kinderombudsman neemt Vlaardingen uiteindelijk de verantwoordelijkheid voor het gezin. De hulpverlening en de aanvraag van de uitkering worden opgestart. Hiermee zijn de problemen van Jerrolo en zijn familie natuurlijk nog niet opgelost, maar het is wel een goed begin. De kinderombudsman is blij dat Vlaardingen in het belang van Jerrolo en de andere kinderen wil handelen.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*



Te weinig capaciteit bij de jeugdbescherming

Net als in 2018 kreeg de kinderombudsman ook in 2019 weer veel klachten over de jeugdbescherming. Veelgehoorde klachten waren de gebrekkige bereikbaarheid, de vele wisselingen van jeugdbeschermer en de afwezigheid van een jeugdbeschermer. Dit heeft natuurlijk vervelende gevolgen voor kinderen die onder toezicht staan. De jeugdbeschermer beslist namelijk mee over belangrijke zaken voor een kind en regelt jeugdhulp.



Wie is mijn jeugdbeschermer?

Dylan* woont in een pleeggezin. Hij staat onder toezicht van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Zijn jeugdbeschermer kreeg een andere baan. Nu wacht hij al een lange tijd op een nieuwe jeugdbeschermer.

Dylan en zijn pleegouders willen graag snel kennismaken met de nieuwe jeugdbeschermer van Dylan. Zij horen maar niets van JBRR. Dylan heeft wel een jeugdbeschermer nodig, bijvoorbeeld voor het opstarten van contact met zijn ouders. De kinderombudsman neemt contact op met JBRR om de situatie van Dylan te bespreken. Een paar weken later krijgen de pleegmoeder en Dylan goed nieuws: er is eindelijk een vaste jeugdbeschermer voor Dylan!

Daarmee zijn Dylan en zijn pleegouders geholpen. Maar de kinderombudsman wil dat dit in de toekomst niet ook bij andere kinderen gebeurt. De kinderombudsman heeft dit met JBRR besproken. Ook sprak hij hierover met alle gemeenten in de regio. Zo wil hij er voor zorgen dat kinderen voortaan niet meer zo lang hoeven te wachten op een jeugdbeschermer.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*



Pleegzorgvergoeding

Als een kind (tijdelijk) niet meer thuis kan wonen, dan kan het soms bij een pleeggezin terecht. Dat is erg fijn, want zo'n pleeggezin is een rustige en stabiele plek om te wonen. Pleegouders ontvangen van de pleegzorgorganisatie een vergoeding, waarmee zij de extra kosten kunnen dekken. Het is dan natuurlijk wel belangrijk dat deze vergoeding op tijd wordt betaald.



Regel die pleegzorgvergoeding!

Julia* en haar zusje wonen bij hun grootouders, die ook hun pleegouders zijn. Na twee maanden hebben de grootouders echter nog geen pleegzorgvergoeding ontvangen. Zij melden dit bij de kinderombudsman. Hij neemt direct contact op met de pleegzorgorganisatie. Nog diezelfde dag wordt een voorschot betaald aan de grootouders. De kinderombudsman is uiteraard heel blij met deze snelle actie.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*

Onderzoek op eigen initiatief



De kinderombudsman kan een onderzoek op eigen initiatief instellen. Zo'n onderzoek gaat niet over één verzoek of klacht, maar over een onderliggend structureel probleem. De bedoeling van een dergelijk onderzoek is dat de onderliggende problemen worden blootgelegd en opgelost. Dit kan de gemeente en betrokken organisaties helpen bij hun werk en draagt ook bij aan het herstel van vertrouwen in deze organisaties.

In 2019 deed de kinderombudsman onderzoek naar de gevolgen van de wachttijden in de gespecialiseerde jeugdhulp. Dat leidde tot het rapport: "Het is mijn toekomst! Waar wachten we op? Toegang tot de gespecialiseerde jeugdhulp: ervaringen en oplossingen van jongeren". Jongeren leverden een belangrijke bijdrage aan het onderzoek en dachten mee over oplossingen. Hun hartenkreet: "Hoor mij, informeer mij en leer mij". Jongeren willen een stem krijgen in beslissingen die over hen genomen worden. Ze vinden dat er teveel over hen in plaats van met hen wordt gesproken. Jongeren geven daarnaast aan veel behoefte te hebben om geïnformeerd te worden tijdens het wachten. Ze willen bijvoorbeeld weten hoe lang ze moeten wachten en ook waar ze precies op wachten. Dat gebeurt nog veel te weinig. Dat leidt tot frustratie en heeft het risico dat jongeren (en hun ouders) afhaken. Tot slot weten ze te weinig over hun rechten, waardoor zij onvoldoende onderscheid kunnen maken tussen "onprettig" en "onwettig".

Daarnaast vroeg de kinderombudsman in 2019 aandacht voor de positie van kinderen in de maatschappelijke opvang. Kinderen

worden nog teveel gezien als aanhangsel van hun ouders en te weinig als zelfstandig individu met een eigen zorgbehoefte. Dat maakt dat de aandacht in de opvang met name uitgaat naar de ouders. De kinderombudsman schreef hier een zorgenbrief over aan de gemeente Rotterdam. Naar aanleiding van deze brief is de gemeente gestart met een pilot waarin er meer aandacht komt voor kinderen in de opvang en hun behoeften.



Aandacht voor kinderrechten

De kinderombudsman hield in 2019 zijn eerste kinderrechtentour. In alle aangesloten gemeenten gaf hij op basisscholen gastlessen over kinderrechten. Hij wil op deze wijze bijdragen aan het besef dat kinderen ook rechten hebben. In een aantal gemeenten nam de wethouder jeugd ook deel aan de les. In de lessen ging het over de betekenis van verschillende kinderrechten in hun leven, bijvoorbeeld over de rechten van kinderen van gescheiden ouders. Dat leverde hele bijzondere en persoonlijke gesprekken op. Kinderkrant Jongorio schreef een mooi artikel over een van deze gastlessen op een Rotterdamse basisschool. De ombudsman gaf ook meerdere gastlessen over kinderrechten bij het project Werken als een Paard, aan kinderen uit achterstandswijken in Rotterdam.

De kinderombudsman had in 2019 ook diverse gesprekken met kinderen. Met de kindergemeenteraad van Krimpen aan den IJssel stelde hij een Krimpens kinderrechtenverdrag op. Een unicum! In het kader van het onderzoek naar jeugdhulp sprak de kinderombudsman met leerlingen van het Albeda College en van de Hogeschool Rotterdam. Al deze gesprekken leverden waardevolle

input op, niet alleen voor het onderzoek maar ook voor het werk van de kinderombudsman in het algemeen.

Ook bij verschillende maatschappelijke organisaties vroeg de kinderombudsman het hele jaar door aandacht voor kinderrechten en voor het werk van de kinderombudsman. Zo sprak hij met het CJG in Rotterdam over een onderzoek naar armoede in Delfshaven en bij Stichting Elckerlyc in Vlaardingen over de positie van kinderen in de maatschappelijke opvang. Als voorzitter van de jury reikte de kinderombudsman de jaarlijkse Rotterdamse Kinderrechten Award uit. Ook was de kinderombudsman aanwezig bij het Kinderrechtenfestival van Thuis op Straat en Unicef in Plaswijckpark.

In de week tegen de kindermishandeling hield de kinderombudsman een voordracht over het belang van jeugdparticipatie op de landelijke STRONG kinderrechtenconferentie, georganiseerd door leerlingen van het Albeda College. Meer dan 1000 MBO-studenten uit het hele land kwamen naar deze conferentie!

De kinderombudsman neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg met de kinderombudsmannen van Amsterdam, Den Haag, en Rotterdam, en de nationale Kinderombudsman. In 2019 vond dit overleg drie keer plaats. Tijdens de bijeenkomsten bespreken de kinderombudsmannen onderwerpen die bij hen allen spelen en wisselen zij ervaringen uit.

Cijfers



Ingekomen vragen en klachten

In 2019 ontving de gemeentelijke kinderombudsman in totaal 345 vragen en klachten. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2018. Tabel 1 geeft weer via welk kanalen kinderen, ouders en professionals contact hebben gezocht met de kinderombudsman.

Tabel 1 *Ontvangen vragen en klachten 2017-2019*

	2019	2018	2017
Schriftelijke en spreekuurklachten	159	132	93
Telefonische vragen	155	172	134
WhatsApp-berichten	31	11	14
Totaal	345	315	241

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

Tabel 2 laat zien hoeveel klachten de kinderombudsman in 2019 ontving en behandelde, uitgesplitst per gemeente. Deze uitsplitsing betreft alle klachten en dus niet alleen die over de gemeentelijke organisatie. Aan het slot van dit hoofdstuk staat een korte specificatie van de behandelde klachten per gemeente. Voor sommige gemeenten behandelde de ombudsman meer klachten dan dat hij ontving. Dit zijn dan klachten uit eerdere jaren die vorig jaar zijn afgehandeld.

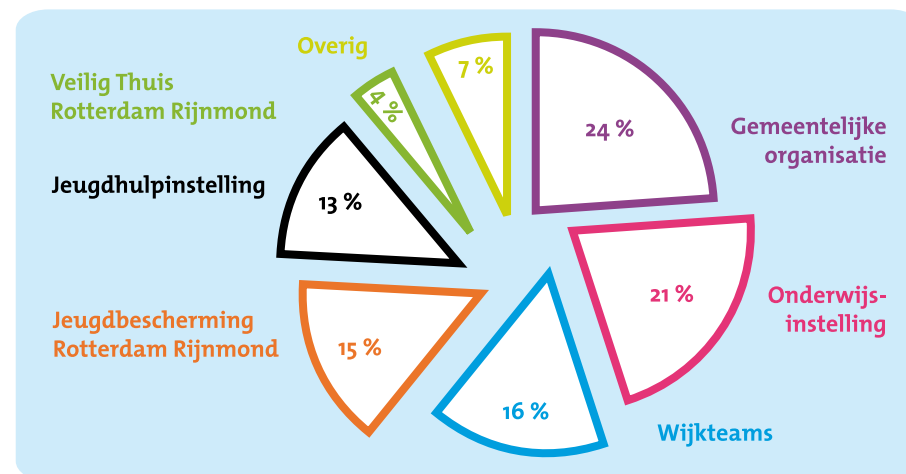
Tabel 2 *Ingekomen en behandelde klachten in 2019 uitgesplitst per gemeente*

	Ontvangen	Behandeld
Albrandswaard	6	4
Capelle aan den IJssel	10	8
Hellevoetsluis	6	5
Krimpen aan den IJssel	3	4
Rotterdam	118	121
Vlaardingen	10	10
Overig*	6	6
Totaal	159	158

* De kinderombudsman ontvangt soms ook klachten van gemeenten waar hij niet bevoegd is. In deze gevallen geeft de kinderombudsman indien mogelijk wel informatie en verwijst hij door naar de juiste instantie.

De ontvangen klachten gaan over verschillende organisaties. Figuur 1 laat zien hoe de klachten over deze organisaties zijn verdeeld. Wijkteams worden hierbij apart geteld. Niet in elke gemeente is het wijkteam namelijk onderdeel van de gemeentelijke organisatie.

Figuur 1: *Percentage ontvangen klachten in 2019 per organisatie*



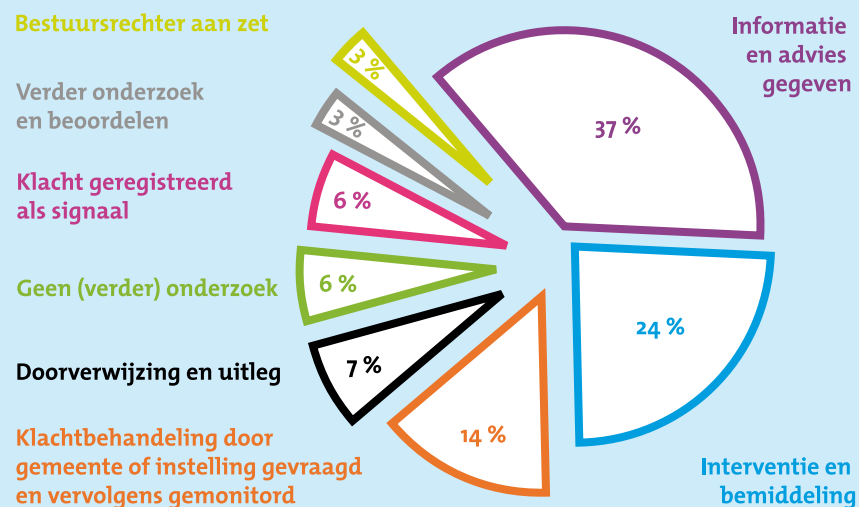
Behandelde klachten

De kinderombudsman heeft in 2019 158 klachten behandeld (in 2018: 113). Figuur 2 geeft weer hoe de kinderombudsman deze klachten heeft afgewikkeld.

In zo'n zestig procent van de zaken kon de kinderombudsman het kind, de ouder of professional verder helpen door een interventie of advies. Als de situatie het toelaat, biedt de kinderombudsman eerst de gemeente of instelling de kans om de klacht te behandelen en de situatie op te lossen. Dat deed de kinderombudsman in 13 procent van de klachten. In zo'n zeven procent van de klachten volstond de kinderombudsman met een verwijzing naar de juiste instelling, bijvoorbeeld een andere kinderombudsman of klachteninstantie. Soms is verder onderzoek niet nodig, omdat het probleem al is opgelost of iemand niet meer reageert. Soms komt het voor dat

iemand een klacht indient om een signaal af te geven en verder geen behandeling van de klacht wenst. De kinderombudsman registreert deze signalen. In 2019 3% van de klachten nader onderzocht. Zo'n onderzoek leidt uiteindelijk tot een oordeel van de kinderombudsman. Tot slot liggen sommige klachten ook in een juridische procedure bij de bestuursrechter. De ombudsman wacht dan eerst de uitkomst van deze procedure af.

Figuur 2: *Wijze van afhandeling klachten in 2019*



Toelichting per gemeente

In de hierboven gepresenteerde cijfers is geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende gemeenten. Het gros van de klachten is ingediend door Rotterdammers of met betrekking tot Rotterdamse kinderen. Het bovenstaande biedt dus een goed overzicht van de Rotterdamse situatie. Voor de andere gemeenten staat hieronder een korte toelichting.

Albrandswaard

Vanuit Albrandswaard ontving de kinderombudsman in 2019 zes klachten. Hiervan gingen er drie over het wijkteam. Twee klachten gingen over leerlingenvervoer. De zesde klacht ging over een kind dat al bijna een jaar thuis zat, omdat er geen plek was op een school voor speciaal onderwijs. Van deze zes klachten zijn er vier afgehandeld in 2019. Twee klachten lopen nog.

Capelle aan den IJssel

De kinderombudsman ontving tien Capelse klachten. Vijf hiervan gingen over (het ontbreken van) jeugdhulp. Twee klachten hielden verband met het onderwijs. Andere klachten gingen over leerlingenvervoer, geen bijstand in een gezin met kinderen, en pleegzorg. De kinderombudsman handelde in 2019 acht Capelse klachten af.

Hellevoetsluis

In 2019 ontving de kinderombudsman zes klachten vanuit Hellevoetsluis. Hiervan gingen er vier over (het ontbreken van) passend onderwijs. De overige twee klachten gingen over jeugdhulp. Van deze zes klachten staat er nog één open, de overige vijf zijn afgehandeld.

Krimpen aan den IJssel

Uit Krimpen aan den IJssel ontving de kinderombudsman in 2019 drie klachten. Hiervan gingen er twee over jeugdhulp en één over (het ontbreken van) passend onderwijs. Deze zaken zijn alle drie afgehandeld in 2019. Ook handelde de kinderombudsman nog een klacht uit 2018 af in 2019.

Vlaardingen

Vanuit Vlaardingen ontving de kinderombudsman in 2019 tien klachten. Deze klachten gingen over uiteenlopende onderwerpen: van het ontbreken van passend onderwijs tot jeugdbescherming en van een school die onvoldoende doet tegen pesten tot het ontbreken van maatschappelijke opvang. Van deze tien klachten zijn er negen afgehandeld in 2019. Ook handelde de kinderombudsman nog een klacht uit 2018 af in 2019.

Het bureau van de kinderombudsman



De kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen 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 communicatieadviesing 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.

In 2019 zijn er geen klachten over de kinderombudsman of over zijn medewerkers ingediend.



Het team van de ombudsman en kinderombudsman

Kantoor Rotterdam

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

Contact met de kinderombudsman

telefoon 0800 2345 111
whatsapp 06 580 73 580
e-mail info@kinderombudsmanrotterdam.nl
website www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Inloopsprekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
donderdag 18.30 – 20.30 uur
(alleen in de oneven weken)

Inloopsprekuren Albrandswaard

maandag 9.00 – 10.00 uur
(eens per maand)
in het gebouw van Stichting Welzijn
Albrandswaard, Rijsdijk 17A, Rhoon

Inloopsprekuren Hellevoetsluis

vrijdag 9.00 – 10.00 uur
(eens per maand)
in het gebouw van het CJG,
Vliet 2, Hellevoetsluis

Inloopsprekuren Capelle aan den IJssel

donderdag 9.00 – 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in het Cultuurpodium Capsloc,
Pelikaanweg 3, Capelle aan den IJssel

Inloopsprekuren Krimpen aan den IJssel

donderdag 10.30 – 11.30 uur
(eens per maand)
Ontmoetingscentrum De Tuyter,
Nachtegaalstraat 8, Krimpen aan den IJssel

Inloopsprekuren Vlaarding

woensdag 10.30 – 11.00 uur
(alleen in de even weken)
in het gebouw van Minters,
Burgemeester van Lierplein 51, Vlaarding