



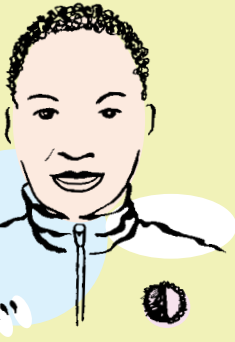
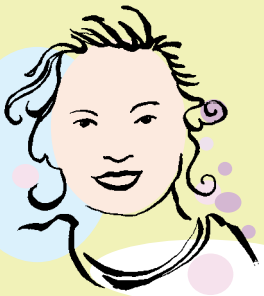
gemeentelijke
kinderombudsman

2020

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

*Loop je vast?
Laat het weten!*





Kinderen in armoede stonden dit jaar centraal in mijn werk als kinderombudsman. Deze kinderen ervaren op meerdere terreinen de effecten van armoede. Naast een tekort aan eten en kleding, is onder meer hun gezondheid slechter en hebben ze minder kansen in het onderwijs. Door de corona-crisis dreigen meer kinderen in deze onwenselijke situatie terecht te komen. Het is dan belangrijk dat de vangnetten die er zijn goed werken. Zoals de gemeentelijke armoederegelingen voor kinderen. Uit mijn onderzoek naar deze regelingen blijkt dat dat beter kan. Daarvoor is het nodig dat gemeenten kinderen (en hun ouders) weer centraal zetten. Onder meer door kinderen vaker te betrekken bij hun plannen. Jeugdparticipatie is helaas nog steeds geen vanzelfsprekendheid. Dat merk ik als kinderombudsman geregeld, ook in de individuele klachten die ik ontvang. Ik blijf de gemeenten hierop aanspreken.

De corona-crisis loopt natuurlijk ook als een rode draad door het afgelopen jaar. Samen met de gemeentelijke ombudsman en de medewerkers hebben we er alles aan gedaan om ons kantoor zo goed mogelijk bereikbaar te laten zijn. We zijn er trots op dat we bijna het hele jaar door voor klagers open zijn geweest. Gelukkig konden ook de meeste gesprekken met kinderen en jongeren op school over de armoederegelingen gewoon doorgaan. Daarnaast ben ik tijdens de lockdown op zoek gegaan naar andere manieren om kinderen te bereiken. Zo ging ik op Instagram. Als alternatief voor mijn jaarlijkse kinderrechtentour ontwikkelde ik een aantal digitale lessen over kinderrechten. Die lessen kunnen kinderen op school of thuis maken.

Een onverwacht gevolg van de corona-crisis is dat thuisonderwijs zo veel gemakkelijker is geworden. Waar in 2019 ouders van thuiszittende kinderen hier nog regelmatig op stuk liepen, kreeg ik daar dit jaar nauwelijks klachten over. Een thuiszitter zei: “Eindelijk ben ik niet meer anders dan mijn klasgenoten. Iedereen zit nu thuis.” Ik hoop dat het makkelijk blijft voor thuiszitters om op afstand toch mee te doen met de klas, ook als de corona-crisis voorbij is. De klachten over het ontbreken van jeugdhulp zijn dit jaar helaas niet minder geworden. Kinderen worden nog steeds geconfronteerd met lange wachttijden, met name bij ggz-instellingen. Ik zie op dat punt nog steeds geen verbetering en dat is niet goed.

Ik zie uit naar 2021. Waar kinderen weer kinderen kunnen zijn en tegelijkertijd gehoord en gezien worden door volwassenen. Want dat recht hebben alle kinderen.



Stans Goudsmit
gemeentelijke kinderombudsman

samenvatting

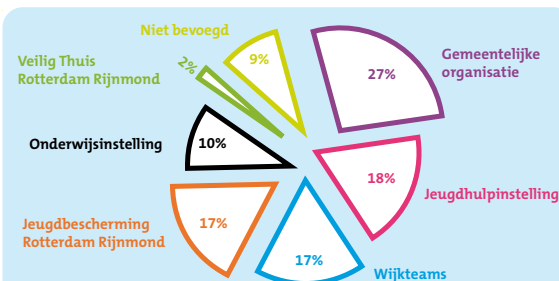
De kinderombudsman010 controleert of de gemeente, de jeugdhulp en het onderwijs zich aan de kinderrechten houden. Die rechten staan in het Internationaal Verdrag inzake Kinderrechten (IVRK). Kinderen en jongeren hebben bijvoorbeeld recht op zorg en onderwijs, bescherming tegen kindermishandeling en discriminatie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

123
telefoontjes
beantwoord

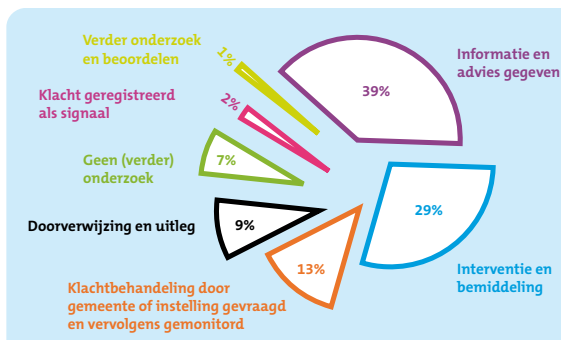
139
behandelde
klachten

18
WhatsAppberichten
beantwoord

Figuur 1: Percentage ontvangen klachten in 2020 per organisatie



Figuur 2: Wijze van afhandeling klachten in 2020



Klachten:

Een aantal klachten die de kinderombudsman010 dit jaar behandeld heeft:

1. Hoe en waar mag ik zelf mijn mening geven?
2. Welke informatie mag het wijkteam over mij delen? Hoe moet de gemeen te dit bekend maken?
3. Wie betaalt de jeugdhulp die ik nodig heb?
4. Mag een jeugdhulpinstelling als straf mij verbieden om in mijn kamer te slapen?
5. Hoe kan een dakloos gezin geholpen worden?
6. Wat als ik geen school heb om naar toe te gaan?
7. Hoe moet ik weten wat ik wel en niet mag doen in een klachtprocedure?

Onderzoek

Wie, wat, waar? Onder de loep: gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede

Conclusie: de regelingen zijn te onbekend en te ingewikkeld. De belangrijkste aanbeveling: **zet ouders en kinderen centraal!**



Kinderrechten:

De kinderombudsman010 geeft voorlichting aan kinderen, jongeren en (jong) professionals over kinderrechten.

[Op zijn site staat een online kinderrechtenlessenreeks.](#)

Als voorzitter van de jury van de Rotterdamse kinderrechtenaward zorgt hij voor meer bekendheid van de rechten.

De kinderombudsman010 vindt Jeugdparticipatie (artikel 12) één van de belangrijkste rechten. Hij spreekt met kinderen en jongeren in plaats van over hen. Hij stimuleert de gemeenten, jeugdhulp en andere partijen om dit ook te doen.



De gemeentelijke kinderombudsman controleert of de rechten van kinderen worden gerespecteerd. Dit doet hij door de kinder-rechten 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, Rotterdam en Vlaardingen. 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 hij direct in.

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



Aan de hand van een aantal klachten laat de kinderombudsman zien welke *kinderrechten* geschonden (dreigen te) worden en wat hij deed om deze klachten op te lossen. In 2020 publiceerde de kinderombudsman elke maand een opgeloste klachten in de rubriek *Nieuws* op de website.

Artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag:

Ieder kind heeft het recht om te worden gehoord

De kinderombudsman zet zich ervoor in dat kinderen kunnen meepraten en beslissen over belangrijke zaken in hun leven. Zowel waar het gaat om individuele beslissingen als om beleid dat kinderen raakt. Te vaak ziet de kinderombudsman dat gemeenten en jeugdhulpinstellingen over kinderen praten in plaats van met hen.

Hoe kan ik mijn mening geven?

Denisha is 10 jaar oud en haar ouders zijn gescheiden. De rechter heeft een omgangsverbod ingesteld voor haar vader. Haar vader houdt zich niet aan dit verbod. Denisha wil graag zelf de situatie oplossen maar weet niet hoe. Daarom neemt haar jeugd- en gezinscoach contact op met de kinderombudsman. De kinderombudsman vertelt dat Denisha het recht heeft om zijn mening te geven en dat daar serieus naar geluisterd moet worden. De kinderombudsman verwijst Denisha door naar de Kinder- en jongerenrechtswinkel om hem hierbij te helpen. De Kinder- en jongerenrechtswinkel helpt Denisha om een brief te schrijven naar de wijkagent of aangifte te doen bij de politie. Zo kan Denisha zelf haar mening delen met iemand die de situatie kan oplossen.*

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*



Artikel 16 van het Kinderrechtenverdrag:

Ieder kind heeft recht op privacy

Net als volwassenen hebben kinderen recht op privacy. Informatie over hen mogen gemeenten en jeugdhulpinstellingen niet zomaar delen met anderen. Dit mag alleen als het kind en/of zijn ouders/verzorgers daarmee instemmen. Hierop bestaan wel uitzonderingen, bijvoorbeeld als de veiligheid van het kind in het geding is. De kinderombudsman ziet dat deze regels niet altijd helder zijn bij gemeenten en jeugdhulpinstellingen.



Met wie deelt de gemeente informatie over mij?

Levi krijgt hulp van het wijkteam bij zijn agressieproblemen. Het wijkteam heeft meerdere malen informatie over hem gedeeld met derden zonder toestemming van Levi en zijn ouders. De vader van Levi wist niet dat dat mocht. Hij wijst op de informatie op de website van de gemeente. Daar staat dat de gemeente alleen informatie mag delen met derden met toestemming van het kind en/of zijn ouders. Levi's vader schakelt de kinderombudsman in. De kinderombudsman stuurt zijn klacht, over de nalatigheid van het wijkteam om Levi en zijn ouders juist in te lichten over het delen van informatie met derden, door naar de gemeente. De gemeente erkent dat de informatie op de website onjuist is. Er ontbreekt dat onder omstandigheden zonder toestemming wél informatie met derden mag worden gedeeld. Zoals in het geval van Levi. Dankzij de interventie van de kinderombudsman past de gemeente de informatie op de website aan. Zo weten andere kinderen en ouders van tevoren dat informatie in bepaalde situaties zonder toestemming wél gedeeld mag worden met derden. Levi's vader belt daarna de kinderombudsman: hij bedankt voor de hulp en zegt dat dit zonder de kinderombudsman nooit was opgelost.*

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonnen naam*

Artikel 24 van het Kinderrechtenverdrag:

Ieder kind heeft recht op gezondheidszorg

Kinderen hebben recht op gezondheid, zowel fysiek als mentaal. Soms is er iets wat deze gezondheid verstoort. De gemeente moet er dan voor zorgen dat er passende zorg voor het kind beschikbaar is. Dit gaat niet altijd goed. De kinderombudsman ziet dat er nog steeds lange wachttijden zijn voor jeugdhulp. En soms is er discussie over wie wat moet betalen.



Wie moet de jeugdhulp betalen?

Lina is 14 jaar en gaat naar de middelbare school. Zij krijgt last van paniekaanvallen. Deze paniekaanvallen worden steeds erger en zorgen ervoor dat zij niet meer naar school durft. Haar vader gaat naar de huisarts. Die verwijst hen voor hulp naar het wijkteam. Het wijkteam verwijst vader terug naar de huisarts. Op zijn vraag aan het wijkteam of hij zelf hulp kan inkopen met een persoonsgebonden budget (pgb) krijgt hij geen antwoord. Hij komt zo niet verder, terwijl zijn dochter dringend hulp nodig heeft. Als hij zelf contact opneemt met de GGZ-instelling, hoort hij dat Lina direct terecht kan als hij zelf betaalt. Hij kan dit gelukkig betalen, hij verwacht wel dat hij dit kan terugkrijgen via de gemeente. Het wijkteam stelt dat dit niet kan, omdat hij er zelf voor heeft gekozen om hulp te zoeken buiten de wachtlijst om. De vader van Lina dient een klacht in bij de gemeente. Dat levert niets op. Hij vraagt hulp aan de kinderombudsman. De kinderombudsman start een onderzoek stelt vragen aan de gemeente. De gemeente vindt dat de GGZ-instelling nooit het aanbod had mogen doen aan de vader om zelf te betalen en zo de wachttijden te omzeilen. Gelukkig eindigt deze klacht goed. Lina wordt steeds behandeld en hoopt snel weer naar school te kunnen. Haar vader hoort van de gemeente dat hij niet voor de behandeling van Lina hoeft te betalen.*

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonnen naam*

Artikel 27 van het Kinderrechtenverdrag:

Ieder kind heeft recht op onderdak

Kinderen hebben recht op onderdak. Zo moet de gemeente ervoor zorgen dat kinderen die niet meer thuis kunnen wonen en jeugdhulp nodig hebben, in een jeugdhulpinstelling kunnen verblijven. Kennis van kinderrechten is in die situatie belangrijk, voor kinderen én professionals.



Waar moet ik dan slapen?

Sofia van zestien jaar woont in een jeugdhulpinstelling. Zij heeft ruzie gemaakt met twee andere meiden die hier wonen. Omdat zij niet in gesprek wil met deze meiden, heeft de groepsleiding gezegd dat zij als straf twee nachten niet in de instelling mag slapen. In paniek belt zij naar de kinderombudsman: wat moet ze doen?! De kinderombudsman geeft haar uitleg over haar rechten. De groepsleiding mag namelijk haar recht op onderdak alleen inperken als daar een heel goede reden voor is. Dat Sofia de ruzie niet wil uitpraten, vindt de kinderombudsman geen goede reden. Er zijn andere, minder ingrijpende manieren om dit probleem op te lossen. De kinderombudsman raadt Sofia aan de groepsleiding te vragen waar staat dat ze zo'n zware straf mogen opleggen. Dat doet Sofia. Een paar uur later is het haar gelukt: ze mag weer op haar eigen kamer slapen.*

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*

Soms lukt het ouders of verzorgers niet om onderdak te regelen. Zij dreigen dakloos te worden. De gemeente is dan verplicht de ouders te helpen om onderdak te vinden voor hen en hun kinderen.



Laat kinderen bij hun ouders

In 2020 ontvangt de kinderombudsman verschillende klachten en signalen dat de gemeenten ouders niet altijd helpen met een

passende oplossing te vinden voor het gezin. Centraal Onthaal biedt soms andere hulp dan ouders verwachten. Die hulp is een ticket terug naar 'eigen land'. Terwijl het om Nederlandse kinderen gaat. Andere voorstellen voor hulp houden in dat ouders en kinderen gescheiden worden. Voorgesteld wordt om de kinderen in een pleeggezin te plaatsen en de ouder slaapt dan in de daklozenopvang voor volwassenen. Beide geboden oplossingen vindt de kinderombudsman niet in het belang van het kind én in strijd met het recht van kinderen om bij hun ouders op te groeien. Armoede is geen reden om ouders en kinderen te scheiden. De kinderombudsman maakt zich zorgen om deze signalen. Hij heeft hierover al eerder met de wethouder in Rotterdam gesproken. In 2021 zal de kinderombudsman dit in de gaten blijven houden.

Artikel 28 van het Kinderrechtenverdrag:

Ieder kind heeft recht op onderwijs

Ieder kind heeft recht op onderwijs. Voor elk kind moet er een passende plek op school zijn. Als een kind niet meer welkom is op school, moet die school zorgen voor een nieuwe school. In de tussentijd heeft het kind nog steeds recht op onderwijs. Dat kan door het kind bijvoorbeeld thuis schoolwerk te laten maken. De kinderombudsman ziet dat dat niet altijd lukt, wat leidt tot frustratie bij ouders en het kind.



Thuisonderwijs

Jaarlijks komen er thuiszitters naar de kinderombudsman. Kinderen en jongeren aan wie onderwijsinstellingen geen passende plek op school weten te bieden. De kinderombudsman ziet dat in 2020, het jaar van corona-crisis, de situatie anders is. Het aantal klachten van thuiszitters is gedaald en er is meer mogelijk om thuis schoolwerk te maken. Een moeder zegt tegen de kinderombudsman: "Al die jaren lukte het me niet om

thuisonderwijs te regelen voor mijn kind. Nu kan dat opeens wel voor alle kinderen. Daar ben ik boos over.” Een thuiszitter ziet de situatie zonniger in: “Eindelijk ben ik niet meer anders dan mijn klasgenoten. Iedereen zit nu thuis.” De kinderombudsman hoopt dat er uit dit jaar van onderwijs op afstand ook lessen worden getrokken voor de toekomst van thuiszitters. Dat onderwijs eenvoudig mogelijk is, ook als een kind thuis komt te zitten.

Kinderrechten in de knel

Als een van de kinderrechten niet wordt nageleefd, moeten ouders en kinderen aan de bel kunnen trekken. Bijvoorbeeld door een klacht in te dienen bij de gemeente of de instelling. Zo'n klachtprocedure moet dan wel zorgvuldig gebeuren en de regels moeten duidelijk zijn.



Wat mag ik als bewijs gebruiken?

De moeder van Amir heeft een klacht ingediend bij de jeugdbescherming. Moeder is ontevreden over hoe de jeugdbeschermer met haar zoon en met haar omgaat. Ter onderbouwing van haar klacht heeft de moeder van Amir meerdere door haar opgenomen geluidsopnames van gesprekken tussen haar en de jeugdbeschermer. De klachtenregeling zegt niets over het gebruik van de geluidsopnames. Tijdens de hoorzitting krijgt ze van de klachtencommissie te horen dat ze de opnames niet mag gebruiken, omdat die zonder toestemming van de jeugdbeschermer zijn gemaakt. Amirs moeder klaagt bij de kinderombudsman. De kinderombudsman neemt contact op met de jeugdbescherming. De kinderombudsman wijst erop dat volgens burgerlijk recht geluidsopnames gebruikt mogen worden, ook als zij zonder toestemming van de jeugdbeschermer zijn gemaakt. Hij vraagt de jeugdbescherming dat op te nemen in de klachtenregeling. Daarnaast vraagt hij aan de*

klachtencommissie om de geluidsfragmenten van Amirs moeder alsnog toe te laten als bewijs. De jeugdbescherming laat weten zijn klachtenregeling aan te passen, zodat geluidsfragmenten wel als bewijs mogen worden ingebracht. Amirs moeder kan dankzij de kinderombudsman toch gebruik maken van haar geluidsfragmenten. Haar klacht wordt opnieuw behandeld door de klachtcommissie.

**Vanwege de privacy gebruiken we een verzonden naam*

Onderzoek op eigen initiatief



Naast het behandelen van individuele klachten voert de kinderombudsman ook 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.

Wie, wat, waar? Onder de loep: gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede

De kinderombudsman bracht dit [rapport](#) over de werking van de gemeentelijke armoederegelingen voor kinderen in januari 2021 uit. Toch staat het in dit jaarverslag, omdat het onderzoek in 2020 plaatsvond. Voor dit onderzoek heeft de kinderombudsman met kinderen en jongeren gesproken over de gemeentelijke armoederegelingen. Hij vindt het belangrijk om hun stem te laten horen over een onderwerp dat hen zelf betreft.

De kinderombudsman vindt de regelingen te onbekend en te ingewikkeld. De aanvraagprocedure is te moeilijk en de vindbaarheid van de regels is slecht. Een professional vat de wens goed samen: “Wat wij nodig hebben is gemak, overzicht en duidelijkheid!”

De belangrijkste aanbeveling uit dit rapport is: zet ouders en kinderen centraal! De regelingen zijn te veel ingericht vanuit het perspectief van de gemeente in plaats van de gebruiker. Zo vinden de kinderen en jongeren die de kinderombudsman

sprak een fijn thuis het belangrijkste als er thuis armoede is. Het huidige aanbod richt zich echter niet op thuis, maar op school en vrije tijd. Door kinderen en jongeren structureel te betrekken bij het opstellen van de regelingen sluiten deze beter aan bij wat zij belangrijk vinden. Door ouders te betrekken moet het mogelijk zijn veel makkelijker één of meerdere aanvragen te doen.

Speciale aandacht vraagt de kinderombudsman voor mbo-studenten die jonger zijn dan 18. In de meeste gemeenten komen zij bijvoorbeeld niet in aanmerking voor een fiets of laptop.

In landelijke en lokale media is er veel aandacht geweest voor het rapport. De kinderombudsman hoopt dat dit bijdraagt aan een groter bereik van de armoederegelingen.

Leerlingenvervoer door Trevvel

De gemeentelijke ombudsman deed een [onderzoek](#) naar de ervaringen van inwoners van Rotterdam met vervoerder Trevvel. Het vat de ervaringen en inzichten van 300 mensen samen die met de ombudsman zijn gedeeld. Ook de ervaringen van ouders met leerlingenvervoer komen aan de orde.

De meest voorkomende klacht van ouders is dat hun kinderen te laat op school komen of te laat thuisgebracht worden. Dit gaat vaak fout als het kind geen vaste chauffeur heeft of de vaste chauffeur (tijdelijk) wordt vervangen.

De relevante aanbevelingen van de ombudsman zijn: zet zoveel mogelijk vaste chauffeurs in en maak directe communicatie tussen ouders, begeleiders en chauffeurs mogelijk.

Klachtbehandeling in tijden van een Pandemie

In dit *rapport* trekken de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman lessen uit ontvangen klachten die verband houden met de corona-crisis. Zij geven de gemeente Rotterdam en zichzelf leerpunten mee hoe klachten in een eventuele tweede coronagolf beter behandeld kunnen worden. Enkele van deze leerpunten zijn: informeer klagers tijdig en actief over de voortgang en te verwachten behandelduur van hulpvragen. Juist als deze langer is dan normaal. Maak genoeg ruimte voor maatwerk. Leg het klagers uit als iets echt niet kan en zoek met die klagers een bevredigend alternatief. Evalueer het proces van digitaal horen bij zowel gesprekken over de thuissituatie als bij het online bijwonen of deelnemen aan openbare bijeenkomsten aan de hand van de opgedane ervaringen.

Kinderrechten



De kinderombudsman vindt het belangrijk dat kinderen en jongeren meer weten over hun rechten. Als zij deze rechten kennen, weten ze ook wanneer ze geschonden worden. Van de artikelen die hij schreef over kinderrechten in kinderkrant Jong010, maakte hij het boekje “Kinderrechten! Wat weet jij ervan?”. Dit boekje deelt hij nu standaard uit aan ieder kind dat hij spreekt. Afgelopen zomer zijn er meer dan 4000 exemplaren uitgedeeld bij de Zomercampus010. De kinderombudsman heeft ook in de andere gemeenten de boekjes al veelvuldig uitgedeeld.

Dit jaar kon vanwege de corona-crisis de jaarlijkse kinderrechtentour langs alle gemeenten niet doorgaan. Als alternatief heeft de kinderombudsman een digitale reeks van 5 lessen over kinderrechten gemaakt. In deze lessenreeks legt de kinderombudsman uit wat kinderrechten zijn, wat er gebeurt als kinderrechten botsen en worden enkele kinderrechten uitgelicht. Hij heeft deze reeks verspreid onder alle basisscholen in de gemeenten. De lessen kunnen de kinderen op school of thuis volgen. De kinderombudsman heeft de lessen gegeven aan de kinderen van Werken Als Een Paard in Rotterdam. De kinderen en de kinderombudsman waren erg enthousiast.

Voorlichting aan (jong)volwassenen en aankomende professionals over kinderrechten vindt de kinderombudsman ook belangrijk. Zij zijn immers degenen die de kinderrechten moeten naleven. Dit deed hij aan UNICEF studenten en tijdens de week tegen de kindermishandeling bij het STRONG event, georganiseerd door studenten van het Albeda college.

Dit jaar was de kinderombudsman weer voorzitter van de jury van de kinderrechtenaward in Rotterdam. De jury koos Stichting niet graag een lege maag (categorie organisatie) en Engracia Castele

(categorie inwoner) als winnaars. Als kers op de taart draagt deze prijs bij aan het vergroten van de bekendheid van kinderrechten.

Jeugdparticipatie

In het bijzonder zet de kinderombudsman zich in voor jeugdparticipatie. Dat is het recht van kinderen om mee te mogen praten en beslissen over zaken die hen aangaan. Het is één van de grondbeginselen uit het Kinderrechtenverdrag (artikel 12). De kinderombudsman vindt dat gemeenten en instellingen hierover beleid moeten ontwikkelen en dat bekend moeten maken. Zodat kinderen weten hoe de gemeenten en instellingen hen betrekken.

De kinderombudsman betreft kinderen bij zijn eigen onderzoeken. Bij zijn laatste onderzoek naar de armoederegelingen sprak hij in iedere gemeente minimaal één groep kinderen of jongeren. De kinderombudsman luistert, mits dit mogelijk én wenselijk is, bij iedere klacht naar het kind zelf. Het ideaal van de kinderombudsman is dat mét kinderen werken in plaats van voor kinderen werken de norm wordt.

De kinderombudsman stimuleert de gemeenten en organisaties om kinderen te laten participeren. Zo heeft de Kinderombudsman afgelopen jaar o.a. bij Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond een voordracht gegeven over dit onderwerp.

De jongerentop010 is een prachtig voorbeeld hoe jongeren zich kunnen uitspreken over belangrijke dingen in hun leven. Young010 organiseerde in Rotterdam op verschillende plekken een gesprek met jongeren om hun mening te horen over de gevolgen van de corona-crisis op hun leven. De kinderombudsman begeleidde in Gemaal op Zuid zo'n gesprek tussen jongeren over toekomstperspectief. Young010 brengt begin 2021 advies uit aan de gemeente op basis van al die gesprekken.

Afspraken

De kinderombudsman neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg met de kinderombudsmannen van Amsterdam, Den Haag, en Rotterdam, en de nationale Kinderombudsman. Dat vindt vier keer per jaar plaats.

De kinderombudsman vindt het belangrijk om contact te onderhouden met lokale organisaties. Zo weten zij de kinderombudsman te vinden als het nodig is. Voor zijn onderzoek naar de gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede sprak hij o.a. met Talentskool in Rotterdam, met MEE Hellevoetsluis, Stichting Aanzet uit Vlaardingen, Stichting Fair Chance uit Krimpen aan den IJssel, Stichting Welzijn uit Albrandswaard, CJG Capelle aan den IJssel.

Corona heeft veel invloed op het contact met anderen, of leidde tot het ontbreken daarvan.

Veel afspraken moesten afgelopen jaar worden afgezegd in verband met corona. Andere afspraken deed de kinderombudsman online en weer andere afspraken waren in persoon 1.5 meter afstand.

Social media

De kinderombudsman heeft zijn social media uitgebreid. De kinderombudsman wil op deze manier contact houden met zijn doelgroep en mensen die hem in contact kunnen brengen met zijn doelgroep. Ook wil hij via social media kennis over kinderrechten delen. Zo is zijn Facebookpagina nieuw leven ingeblazen. Ook heeft hij een Instagrampagina gemaakt en begon hij een LinkedInpagina. Op deze social media komen leuke reacties binnen. Op Instagram als reactie op een post over de kinderrechtenboekjes bijvoorbeeld: "Wat mooi! Is het boekje ook beschikbaar voor de kinderen die in Rozenburg deelnemen aan de Summerschool (DIA)?" Natuurlijk zorgde de kinderombudsman voor een stapel boekjes.



Ingekomen vragen en klachten

De gemeentelijke kinderombudsman ontving in 2020 in totaal 280 vragen en klachten. In tabel 1 is te zien op welke manier deze klachten binnenkwamen. Het aantal klachten dat de kinderombudsman in 2020 ontving is iets lager dan in 2019. Hij ziet dat de telefonische vragen terugliepen in de periodes van lockdown. Mogelijk is de terugloop van het aantal klachten ook het gevolg van de corona-crisis.

Tabel 1 *Ontvangen vragen en klachten 2018-2020*

	2020	2019	2018
Schriftelijke en spreekuurklachten	139	159	132
Telefonische vragen en klachten	123	155	172
WhatsApp-berichten	18	31	11
Totaal	280	345	315

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 2020 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

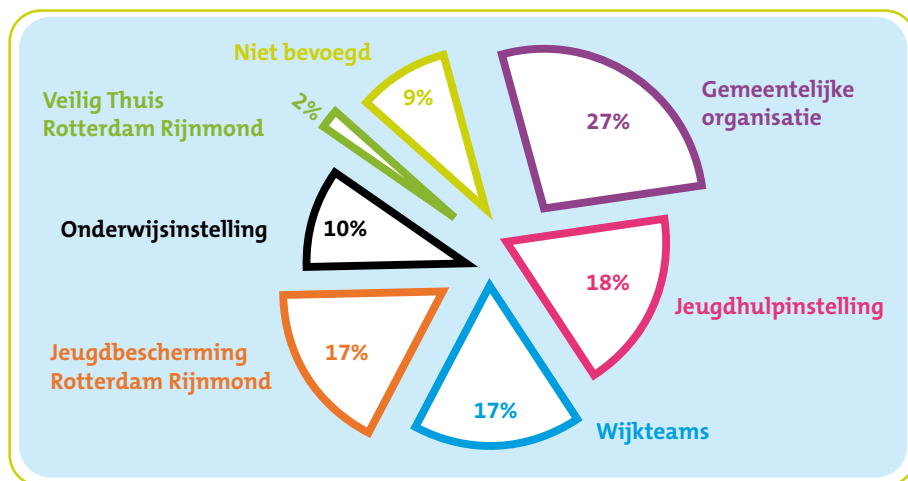
de kinderombudsman meer klachten dan hij ontving. Dit zijn dan klachten uit eerdere jaren die in 2020 zijn afgehandeld. De categorie 'Overige gemeenten' bevat klachten uit andere gemeenten waar de kinderombudsman niet bevoegd is. In deze gevallen geeft de kinderombudsman, indien mogelijk, informatie en verwijst hij door naar de juiste instantie.

Tabel 2 *Ontvangen en behandelde klachten in 2020 uitgesplitst per gemeente*

	Ontvangen	Behandeld
Albrandswaard	1	3
Capelle aan den IJssel	3	6
Hellevoetsluis	1	1
Krimpen aan den IJssel	5	3
Rotterdam	112	109
Vlaardingen	7	6
Overige gemeenten	10	9
Totaal	139	137

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.

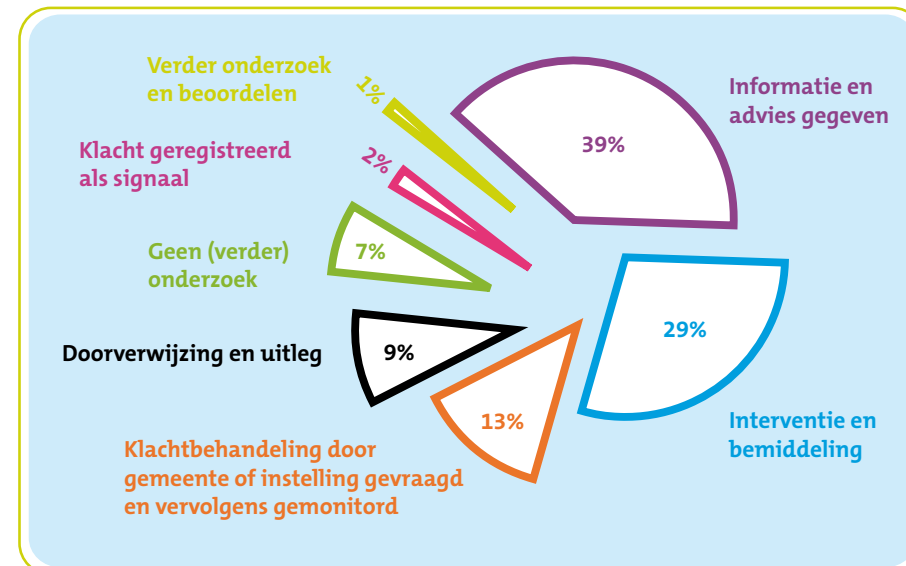
Figuur 1: *Percentage ontvangen klachten in 2020 per organisatie*



Behandelde klachten

De kinderombudsman heeft in 2020 137 klachten behandeld. Figuur 2 geeft weer hoe de kinderombudsman deze klachten heeft afgehandeld. In een derde deel van de klachten heeft de kinderombudsman geïntervenieerd. Een ander belangrijk deel van de klagers kon de kinderombudsman helpen met advies en informatie (39%). In 13% van de klachten heeft hij de gemeente of instelling zelf de mogelijkheid geboden de klacht naar tevredenheid op te lossen. In 2020 zijn vier klachten nader onderzocht. Die hebben (nog) niet geleid tot een oordeel: één klacht is opgelost zonder oordeel en drie onderzoeken lopen nog. 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 reageert niet meer.

Figuur 2: *Wijze van afhandeling klachten in 2020*



Toelichting per gemeente

In de hierboven gepresenteerde cijfers is geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende gemeenten. Het bovenstaande biedt dus een overzicht van alle ingekomen klachten. Hieronder staat een korte toelichting over de klachten die per gemeente zijn binnengekomen in 2020.

Albrandswaard

Vanuit Albrandswaard ontving de kinderombudsman in 2020 één klacht. Deze klacht ging over het wijkteam. De kinderombudsman heeft deze klacht overgedragen aan de gemeente en de afhandeling van deze klacht gemonitord.

Capelle aan den IJssel

In 2020 kwamen er drie klachten bij de kinderombudsman binnen uit Capelle aan den IJssel. De klachten gingen over

Veilig thuis, het Centrum Jeugd en Gezin, de William Schrikker groep en de gemeente. Bij twee klachten is er informatie verstrekt en bij één klacht heeft de kinderombudsman geïntervenieerd.

Hellevoetsluis

De klacht die uit Hellevoetsluis binnenkwam ging over het wijkteam. De kinderombudsman heeft hier geïntervenieerd.

Krimpen aan den IJssel

Er kwamen in 2020 vijf klachten uit Krimpen aan den IJssel. De klachten gingen over de gemeente, een wijkteam, Jeugd-bescherming Rotterdam Rijnmond en de politie. Drie klachten zijn op verschillende manieren opgelost: er is informatie en advies gegeven, bemiddeld en een klacht is overgedragen aan de gemeente. De kinderombudsman heeft de afhandeling van deze klacht gemonitord. Één klacht is nog in behandeling bij de kinderombudsman.

Rotterdam

Rotterdamse kinderen, jongeren en volwassenen klaagden in 2020 112 keer bij de kinderombudsman. Een groot gedeelte van deze klachten is ook in 2020 behandeld. Nu het merendeel van de klachten uit Rotterdam komt, geeft het bovenstaande overzicht in figuur 1 en 2 een duidelijk overzicht van de situatie in Rotterdam.

Vlaardingen

Uit Vlaardingen ontving de kinderombudsman het afgelopen jaar zeven klachten. De klachten gingen over de gemeente, JBRR, een wijkteam en een jeugdhulpinstelling. Vijf hiervan zijn in 2020 afgesloten. Er is informatie en/of advies gegeven en de kinderombudsman heeft een keer geïntervenieerd. De kinderombudsman onderzoekt één van de klachten nog verder.

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 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 2020 is er één klacht over de kinderombudsman ingediend. Deze klacht is nog in behandeling.



**gemeentelijke
kinderombudsman**

- Meent 106 (4e etage) in Rotterdam
- 0800 2345 111 (gratis)
- 06 580 73 580
- kinderombudsmanrotterdam.nl
- [kinderombudsman010](https://www.facebook.com/kinderombudsman010)
- [@kinderomb_010](https://twitter.com/kinderomb_010)
- [@kinderombudsman010](https://www.instagram.com/kinderombudsman010)
- [kinderombudsman010](https://www.linkedin.com/company/kinderombudsman010)

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

Inloopsprekuren 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)
Het gebouw van Stichting Welzijn
Albrandswaard,
Rijsdijk 17A, Rhoon

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
(alleen in de even weken)

Cultuurpodium Capsloc,
Pelikaanweg 3,
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 Vlaarding
woensdag 10.30 – 11.00 uur
(alleen in de even weken)

Het gebouw van Minters,
Burgemeester van Lierplein 51,
Vlaarding

Het team van de
ombudsman en de
kinderombudsman

