



gemeentelijke kinderombudsman



Elk kind en elke jongere
heeft rechten, jij ook!

Wordt er niet naar jou geluisterd?

Krijg je niet de goede hulp?

Kun je niet naar school?

Klop dan aan bij de kinderombudsman.

2016 Jaarverslag



Voorwoord



Voor u ligt het eerste jaarverslag van de gemeentelijke kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Ik heb ervoor gekozen om één verslag te schrijven voor alle vier de gemeenten. Zo krijgt u een compleet beeld van mijn werk als kinderombudsman.

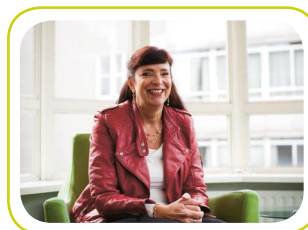
Rotterdam was in 2015 de eerste gemeente van Nederland die koos voor een eigen kinderombudsman. In 2016 hebben Albrandswaard, Capelle aan den IJssel en Vlaardingen ook de stap gezet om mij als kinderombudsman te benoemen. In deze vier gemeenten ben ik ook de gemeentelijke ombudsman.

Als kinderombudsman controleer ik of de rechten van kinderen worden gerespecteerd. Hierbij hanteer ik, behalve de behoorlijkheidsnormen, expliciet het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind (IVRK) als toetsingskader. De nationale Kinderombudsman vervult in Nederland een centrale rol in het toezicht op de naleving van de kinderrechten, zoals opgenomen in het IVRK. Daarom treed ik in veel situaties met instemming van, of zelfs gezamenlijk met, de nationale Kinderombudsman op.

In het afgelopen jaar ben ik vaak benaderd over de uitvoering van de jeugdhulp. In het bijzonder kwam de verstrekking van PGB's en de toepassing van de gedwongen jeugdhulp vaak naar voren. Daarnaast heb ik gezien dat kinderen in de knel kwamen door financiële problemen van hun ouders en verzorgers. Zo dreigden er gezinnen uit huis worden gezet en klopten er jongeren bij mij aan omdat ze geen dak boven hun hoofd hadden of omdat er thuis onvoldoende geld was voor de basale levensbehoeften.

In 2016 heb ik op veel verschillende momenten kinderrechten onder de aandacht gebracht bij kinderen, jongeren en professionals. Niet alleen kon ik zo de kinderrechten in de 4 gemeenten voor het voetlicht brengen. Ook leverde dit inspirerende ontmoetingen op, waarbij ik veel heb geleerd van de kinderen, jongeren en professionals.

Het is een grote eer om dit mooie werk te doen. Met passie en plezier heb ik me afgelopen jaar ingezet voor de rechten van kinderen in de 4 gemeenten.



Anne Mieke Zwaneveld
Gemeentelijke kinderombudsman

Over de kindombudsman



De gemeentelijke kindombudsman 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 het behandelen van klachten van kinderen, ouders/verzorgers en professionals. In de klachtbehandeling hanteert de kindombudsman naast de behoorlijkheidsnormen expliciet het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) als toetsingskader. Hierbij is artikel 3 IVRK het centrale uitgangspunt: het belang van het kind moet voorop staan.

De gemeentelijke kindombudsman behandelt klachten over de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen. Omdat de gemeenten sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de gehele jeugdhulp, behandelt de kindombudsman ook klachten over instellingen die de jeugdhulp uitvoeren.

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

Kinderrechten onder de aandacht brengen is een ander belangrijk onderdeel van het werk van de kindombudsman. In gesprekken met gemeenten en jeugdinstanties 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.

Klachten



Recht op goede zorg en jeugdhulp

Elk kind heeft recht op goede zorg en hulp. In het werk van de kindombudsman komt dit kinderecht vaak aan bod. Het grootste deel van de klachten gaat namelijk over de uitvoering van de jeugdhulp. Dit varieert van het ontbreken van een reactie op een verzoek om hulp aan de gemeente tot aan de uitvoering van de jeugdhulp door (gespecialiseerde) jeugdhulpinstellingen.

De verstrekking van PGB's voor jeugdhulp blijft, net als in 2015, problemen opleveren.



PGB-aanvraag afronden kost een heel jaar

Bryan* woont sinds jaar en dag bij zijn begeleiders in huis. Door deze begeleiding kan hij, ondanks zijn autisme, veel beter zijn eigen leven vormgeven. De begeleiding wordt bekostigd met een persoonsgebonden budget (PGB).

Op 31 juli 2015 liep de oude PGB-indicatie af. Dit meldden de begeleiders in april 2015 al aan de gemeente, zodat de gemeente op tijd een nieuwe PGB kon afgeven. Helaas gebeurde dit niet. Pas na een interventie van de kindombudsman, nam de gemeente een besluit op deze aanvraag.

De toegekende PGB viel vervolgens veel lager uit dan de oude indicatie, omdat de gemeente de begeleiding aan Bryan als informele hulp aanmerkte. Hij woonde namelijk bij zijn begeleiders in huis. Dit deed geen recht aan het feit dat de begeleiders professionele hulp verlenen. Het PGB was veel te laag om Bryan goed te kunnen begeleiden.

Daarom tekenden Bryan en zijn begeleiders hiertegen bezwaar aan. Na bezwaar ontving Bryan een besluit waarin hem een hoger budget werd toegekend.

In april 2016 nam de begeleider van Bryan weer contact op met de kindermobudsman. Bryan had nog steeds niet het hogere budget ontvangen. Hij moest nog € 7.000,- ontvangen van de gemeente. Ondanks dat de begeleiders veel te weinig betaald kregen, hebben de begeleiders de hulp aan Bryan voortgezet. Ze wilden hem niet aan zijn lot overlaten.

Elke keer als de begeleiders contact opnamen met de gemeente, werden ze verwezen naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB), omdat deze instantie het PGB uitkeert. De SVB gaf op zijn beurt aan dat bedragen over 2015 niet achteraf kunnen worden betaald. Pas na tussenkomst van de kindermobudsman werd deze impasse doorbroken en betaalde de SVB het bedrag uit.

**Vanwege de privacy is er gekozen voor een verzonden naam.*

Sinds 1 januari 2015 is Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond het adres waar professionals en inwoners hun zorgen kunnen uiten over de veiligheid van kinderen. In het verslagjaar hebben verschillende professionals bij de kindermobudsman erover geklaagd dat hun melding niet wordt opgepakt door Veilig Thuis.



Melding bij Veilig Thuis pas na 7 maanden opgepakt

In april 2016 doet een school een melding bij Veilig Thuis over één van zijn leerlingen. In de maanden daarna hoort de school helemaal niets van Veilig Thuis. In september 2016 krijgt een betrokken teammanager van Veilig thuis te horen dat er lange wachttijden zijn en dat het nog wel even kan duren voordat ze een inhoudelijke reactie krijgt.

Omdat de teammanager in november 2016 nog steeds niets heeft gehoord van Veilig Thuis, stuurt ze een bericht naar de kindermobudsman en naar de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg van de gemeente Rotterdam. De kindermobudsman vindt dit een zorgelijk signaal en is in gesprek gegaan met de desbetreffende school.

Direct na het bericht van de school aan de kindermobudsman en de wethouder, pakt Veilig Thuis deze melding op. Dit neemt echter niet weg dat er vele andere meldingen zijn, die nog steeds niet zijn opgepakt. Daarom heeft de kindermobudsman zijn zorgen geuit aan de directeur van Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond, die verantwoordelijk is voor Veilig Thuis.

Klachtbehandeling in het drang- en dwangkader

De kindermobudsman heeft meerdere klachten ontvangen over de toepassing van een drang- of een dwangtraject. Ouders en verzorgers uiten hun onvrede over hulpverleners die een melding doen bij het Jeugdbeschermingsplein of bij Veilig Thuis en klagen over de jeugdbeschermers die de drang- en dwangtrajecten uitvoeren.

Klachten over de opgelegde kinderbeschermingsmaatregel neemt de kindermobudsman niet in behandeling. Hier gaat de rechter namelijk over. In de andere situaties biedt de kindermobudsman eerst de jeugdhulpinstelling de gelegenheid om samen met de hulpverlener de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Bijzondere aandacht verdienen de klachten over meerdere organisaties. Vaak is er sprake van één onderliggend probleem, maar wordt er geklaagd over meerdere betrokken hulpverleners van verschillende organisaties.

Omdat de organisaties allemaal een eigen klachtreglement hebben, wordt de klacht opgeknipt en behandelt elke organisatie een deel van de klacht. Geen enkele organisatie neemt dan de verantwoordelijkheid voor de gehele klacht en de klager wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Dit moet worden verbeterd: integrale jeugdhulp vraagt om integrale klachtbehandeling.

In het verslagjaar hebben meerdere pleegouders geklaagd dat ze geen vergoeding voor de pleegzorg ontvingen. Dit gold in het bijzonder voor crisisplaatsingen in het eigen netwerk.



Gemeente en JBRR garanderen vergoeding na crisisplaatsing

Mevrouw D. heeft na een crisissituatie een aantal maanden haar neefjes opgevangen. Al die tijd ontving ze hiervoor geen vergoeding, waardoor ze in de financiële problemen is gekomen. De kinderombudsman heeft haar klacht onderzocht en geoordeeld dat mevrouw D. ten onrechte geen vergoeding heeft gehad. Hierbij heeft de kinderombudsman aan de gemeente Rotterdam en Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond (JBRR) de aanbeveling gedaan dat mevrouw D. alsnog een vergoeding krijgt en dat ze een noodpotje aanleggen om pleegouders in de toekomst altijd een vergoeding te kunnen geven.

De gemeente en JBRR volgden deze aanbevelingen op. Mevrouw D. ontving alsnog haar vergoeding en de afspraken tussen JBRR en de gemeente werden aangescherpt. Ze zeiden toe dat iedere pleegouder die samenwerkt met de betrokken jeugdhulpinstelling voortaan een pleegzorgvergoeding krijgt, ook als er sprake is van een crisisplaatsing in het eigen netwerk. De kinderombudsman is blij met dit resultaat.

Dat de uitbetaling van de pleegzorgvergoeding in het verleden niet altijd vlekkeloos verliep, blijkt ook uit de volgende situatie.



In de schulden vanwege opvang nichtje

Na het vertrek van de vader van Sylvia*, verslechterde de relatie met haar moeder. Eind 2012 escaleerde de thuissituatie. Gelukkig sprong de tante van Sylvia, mevrouw R, voor haar in de bres. Na overleg met voormalig Bureau Jeugdzorg (voorloper van JBRR) werd besloten dat Sylvia vier weken bij haar tante, mevrouw R., ging wonen. Uiteindelijk verbleef Sylvia een jaar bij haar tante.

Het gehele jaar ontving mevrouw R. geen pleegzorgvergoeding. Ze moest geld lenen om voor Sylvia te zorgen. Herhaalde verzoeken aan Bureau Jeugdzorg om een vergoeding toe te kennen, leverden niets op. Als mevrouw R. in mei 2016 contact opneemt met de kinderombudsman, is ze nog steeds bezig met de afbetaling van de leningen.

De kinderombudsman vraagt JBRR nog een keer naar deze situatie te kijken. In eerste instantie weigert JBRR om de vergoeding te betalen, omdat mevrouw R. recht zou hebben gehad op de kinderbijslag in de tijd dat ze voor Sylvia zorgde. De kinderbijslag heeft mevrouw R. echter nooit ontvangen. Na een tweede interventie van de kinderombudsman betaalt JBRR toch een vergoeding voor de pleegzorg in 2012-2013, zodat mevrouw R. 3 jaar na dato haar leningen kan afbetalen.

**Vanwege de privacy is er gekozen voor een verzonnen naam.*

Recht op eten, drinken en een dak boven je hoofd.

In Nederland groeit 1 op de 10 kinderen op in armoede. In Rotterdam geldt dit zelfs voor 25 procent van de kinderen. Dit heeft grote gevolgen voor de kinderen. Zo heeft de kinderombudsman gezien dat kinderen

met hun ouders of verzorgers op straat komen te staan, langdurig in de noodopvang verblijven of niet in staat zijn om in de basale levensbehoeften te voorzien.



17-jarige jongen staat op straat

John* belt de kinderombudsman en vertelt dat hij van huis is weggelopen vanwege problemen met zijn ouders. De afgelopen drie dagen heeft hij in een wachtruimte van een ziekenhuis geslapen. De kinderombudsman neemt contact op met de Taskforce Zorg en die regelt direct een slaapplek voor de komende nacht.

De volgende dag is er helaas nog geen vaste slaapplek voor John gevonden. Daarom vraagt de kinderombudsman aan Bureau Frontlijn om te helpen. Bureau Frontlijn zorgt voor tijdelijk onderdak en zoekt naar een vaste opvangplek. Na een paar dagen is deze plek gelukkig gevonden. Daarnaast begeleidt Bureau Frontlijn de gesprekken tussen John en zijn vader, zodat John op termijn weer thuis kan wonen.

**Vanwege de privacy is er gekozen voor een verzonnen naam.*



Alleenstaande moeder met 2 zonen bijna uit huis gezet

Een jaar geleden is mevrouw A. gescheiden van haar ex-man en sindsdien woont ze met haar 2 zonen van 12 en 19 jaar oud in Rotterdam. Na de scheiding worden de 'oude' schulden van haar man op haar verhaald, omdat haar ex-man voor de schuldeisers niet te traceren is. Deze schulden kan mevrouw A. niet afbetalen en ze gaat steeds verder achterlopen met het betalen van de huur.

Op gegeven moment wordt haar aangezegd dat ze samen met haar zonen uit huis zal worden gezet. De wanhoop nabij, wendt ze zich tot de kinderombudsman. Ze weet niet meer waar ze anders terecht kan, omdat de hulp van het wijkteam is vastgelopen. Haar beide zonen

hebben een stoornis in het autistisch spectrum. Voor hen is een stabiele en gestructureerde thuissituatie erg belangrijk. Een huisuitzetting zou desastreus zijn.

Daarom vraagt de kinderombudsman aan het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR) of ze kunnen helpen bij de betaling van de huurachterstand. Het FBNR betaalt de huurschuld en kan zo op het nippertje de huisuitzetting voorkomen. Dit biedt mevrouw A. voldoende tijd en ruimte om te zoeken naar een oplossing voor haar andere schulden.

Kinderen zijn afhankelijk van de financiële situatie van hun ouders of verzorgers. Vertraging bij de behandeling van een bijstandsuitkering of een opgelegde maatregel kan grote gevolgen hebben voor de aanwezige kinderen in het gezin.



Van welk geld geef ik morgen mijn dochter te eten?

Begin juli 2016 dient mevrouw B. een klacht in bij de kinderombudsman. Twee maanden eerder had ze een bijstandsuitkering aangevraagd. In de tussentijd ontving ze eenmaal een voorschot. Omdat dat alweer ruim een maand geleden is, heeft ze nu nog maar € 16. Hier moet ze samen met haar minderjarige dochter van leven. Mevrouw B. weet niet hoe ze in deze situatie voor haar dochter kan zorgen. De kinderombudsman vraagt de gemeente om de klacht met spoed op te pakken. Hierop maakt de gemeente direct een tweede voorschot op de uitkering over.

Recht op onderwijs

Het onderwijs biedt kinderen kansen om zich te ontwikkelen. Het is belangrijk dat elk kind hier onbelemmerd gebruik van kan maken. Voor

de kinderen die hierbij een extra steuntje in de rug nodig hebben, moeten de gemeenten, scholen en jeugdhulpinstellingen hulp op maat leveren.

Soms heeft een kind in zo'n situatie maar één professional nodig die het verschil maakt.



Leerling weer naar school dankzij schooldirecteur

De 10-jarige Damian* woont in Capelle aan den IJssel en gaat in Rotterdam naar een cluster 4 school. De gemeente Capelle aan den IJssel betaalt zijn taxivervoer, zodat Damian naar deze school kan. In het najaar van 2015 besluit de gemeente te stoppen met het taxivervoer. Omdat Damian niet door zijn ouders naar school kan worden gebracht, komt hij thuis te zitten. Vlak voor de kerstvakantie neemt de directeur van de school, de heer J, contact op met de kinderombudsman. Hij wil voorkomen dat Damian na de kerstvakantie nog steeds thuis zit.

De kinderombudsman brengt deze situatie onder de aandacht bij de wethouder Veiligheid, Leefbaarheid, Jeugd en Volksgezondheid van Capelle aan den IJssel en adviseert de heer J. om samen met de ouders in bezwaar te gaan tegen de beslissing om het taxivervoer te stoppen. Twee weken later belt de heer J. naar de kinderombudsman. De gemeente wil tijdelijk het taxivervoer betalen. In de tussentijd wordt gezocht naar een geschikte school in Capelle aan den IJssel. In februari 2016 komt er voor Damian een plek vrij op een school in Capelle. Complimenten voor deze betrokken schooldirecteur.

**Vanwege de privacy is er gekozen voor een verzonden naam.*

In het verslagjaar heeft de kinderombudsman een rapport uitgebracht over zijn onderzoek naar de klachten van thuisonderwijsouders over de gemeente Rotterdam.



Ouders en gemeente botsen over thuisonderwijs

In 2015 wijzigt de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg van Rotterdam het beleid ten aanzien van thuisonderwijs. Een van de wijzigingen behelst dat ouders worden uitgenodigd voor een gesprek als ze aan de gemeente doorgeven dat ze het komende schooljaar hun kinderen thuisonderwijs zullen geven.

In augustus 2015 klagen 32 ouders die in Rotterdam thuisonderwijs geven bij de kinderombudsman over de nieuwe handelswijze van de gemeente. Ze stellen dat de gemeente de privacy van hun kinderen heeft geschaad door bij verschillende organisaties na te vragen of er zorgsignalen bekend zijn over hun kinderen. Ook voelen de ouders zich onder druk gezet om in gesprek te gaan met de gemeente. Ze vertellen dat de gemeente onder andere heeft gedreigd met het doen van een melding bij de Raad voor de Kinderbescherming als de ouders niet in gesprek willen met de gemeente.

Gedurende het onderzoek van de kinderombudsman escaleert de situatie. De ouders en de gemeente komen in een strijd terecht, waarover veel in de media wordt geschreven en gesproken. Ook doet de gemeente daadwerkelijk een melding bij de Raad voor de Kinderbescherming over de kinderen, van wie de ouders weigeren in gesprek te gaan. Een aantal ouders legt de situatie vervolgens voor aan de voorzieningenrechter. De rechter oordeelt dat de gemeente haar eigen beleid mag voeren en dat de gemeente haar bevoegdheden niet heeft misbruikt om de ouders onder druk te zetten. Vanwege deze rechterlijke uitspraak, onthoudt de kinderombudsman zich van een oordeel over deze klacht.

Wel stelt de kinderombudsman vast dat de gemeente de privacy van de kinderen heeft geschonden door – zonder een concrete aanleiding – bij verschillende instellingen na te vragen of er signalen zijn over de desbetreffende kinderen. Bovendien uit de kinderombudsman zijn zorgen over de geëscaleerde situatie. Er is een strijd ontstaan tussen gemeente en ouders over de hoofden van de kinderen heen.

Soms heeft een conflict tussen een ouder en een professional direct invloed op het betrokken kind.



Schoolzwemmen onmogelijk door verbod

De 9-jarige Raymond* kan niet meer meedoen met schoolzwemmen. Hij mag namelijk niet meer in het zwembad komen, omdat er een incident heeft plaatsgevonden tussen zijn moeder en een medewerker van het zwembad.

Omdat de kinderombudsman vindt dat Raymond daar niet de dupe van moet worden, vraagt hij of de gemeente Rotterdam in dit conflict wil bemiddelen. Helaas mislukt de bemiddeling, maar de gemeente stelt voor dat Raymond zwemles krijgt in één van de zwembaden die de gemeente zelf in beheer heeft. Zo kan Raymond toch nog zwemles volgen.

**Vanwege de privacy is er gekozen voor een verzonden naam.*

Cijfers



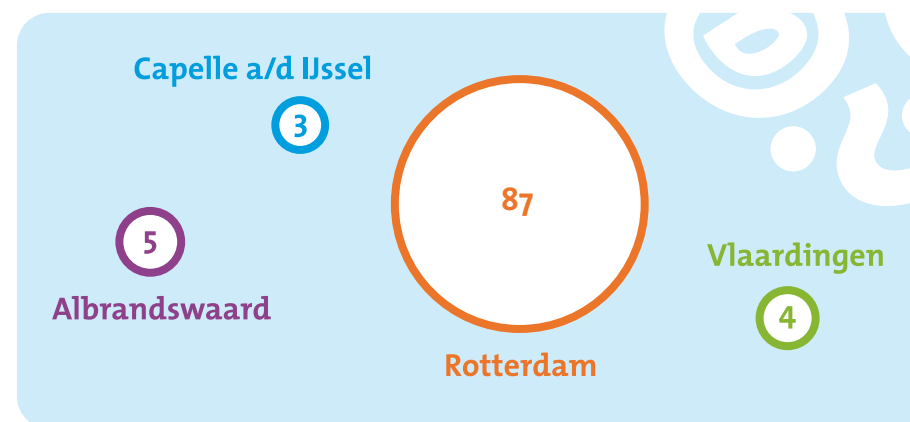
In het vorige hoofdstuk staan de klachtbeschrijvingen die te maken hebben met de situatie van kinderen en jongeren. Een aantal van deze klachten werd ingediend bij de 'reguliere' ombudsman. De burger koos namelijk zelf of hij zich tot de ombudsman of tot de kinderombudsman wendde. De klachten over de gemeenten werden meestal bij de ombudsman ingediend, terwijl de kinderombudsman vooral klachten ontving over de jeugdhulpinstellingen.

In dit hoofdstuk met de cijfers zijn alleen de klachten geteld die zijn ingediend bij de kinderombudsman, zodat zichtbaar wordt hoeveel jongeren, ouders en professionals in 2016 rechtstreeks hebben aangeklopt bij de kinderombudsman.

Ontvangen vragen en klachten

In 2016 ontving de kinderombudsman in totaal 99 telefonische en schriftelijke vragen en klachten. In figuur 1 is te zien dat het leeuwendeel van deze klachten is ingediend bij de Rotterdamse kinderombudsman.

Figuur 1: *Ontvangen vragen en klachten per gemeente in 2016*

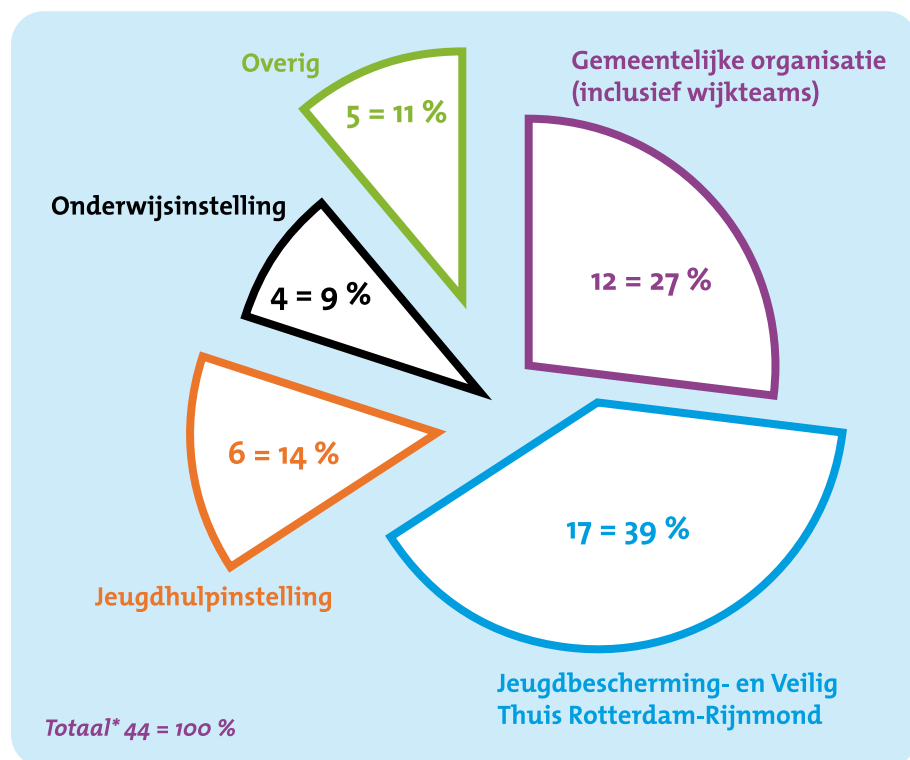


De telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de kindermobudsman, worden op aantal geturfd en niet inhoudelijk geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijke klachten en de klachten die tijdens de spreekuren zijn ingediend. In 2016 bedroeg het aantal geregistreerde nieuwe klachten 44.

Behandelde geregistreerde klachten

De kindermobudsman heeft in het verslagjaar 43 geregistreerde klachten behandeld. Figuur 2 laat zien dat 27 procent hiervan betrekking had op de gemeenten, terwijl maar liefst 73 procent van de klachten ging over andere organisaties.

Figuur 2: Afgehandelde geregistreerde klachten in 2016

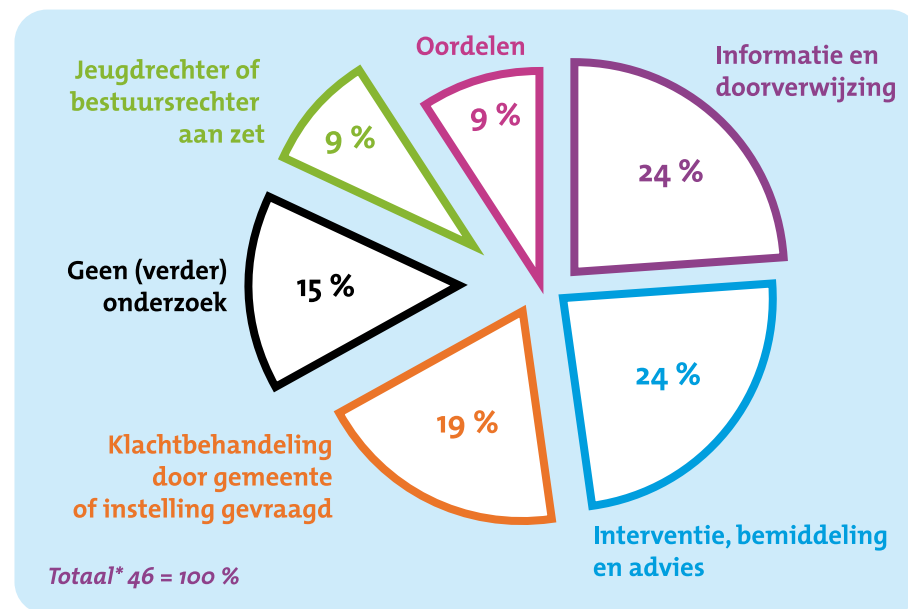


*) Soms gaat de klacht over meer dan één organisatie.

Uit figuur 3 wordt duidelijk op welke manier de geregistreerde klachten in 2016 door de kindermobudsman zijn afgewikkeld. Bij de helft van de klachten kon de kindermobudsman door een interventie of het geven van informatie de jeugdige, ouder of professional verder op weg helpen. Als een gemeente of instelling zelf de klacht nog niet heeft behandeld, biedt de kindermobudsman de organisatie de mogelijkheid om dit eerst te doen.

Soms is klachtbehandeling niet meer nodig omdat het onderliggende probleem is opgelost of dient iemand een klacht in en reageert hij vervolgens niet meer. In die situaties verricht de kindermobudsman geen verder onderzoek. De kindermobudsman behandelt de klacht helemaal niet als de jeugdrechter of bestuursrechter aan zet is. Meestal betrof dit klachten over een kinderbeschermingsmaatregel, zoals de ondertoezichtstelling of de uithuisplaatsing.

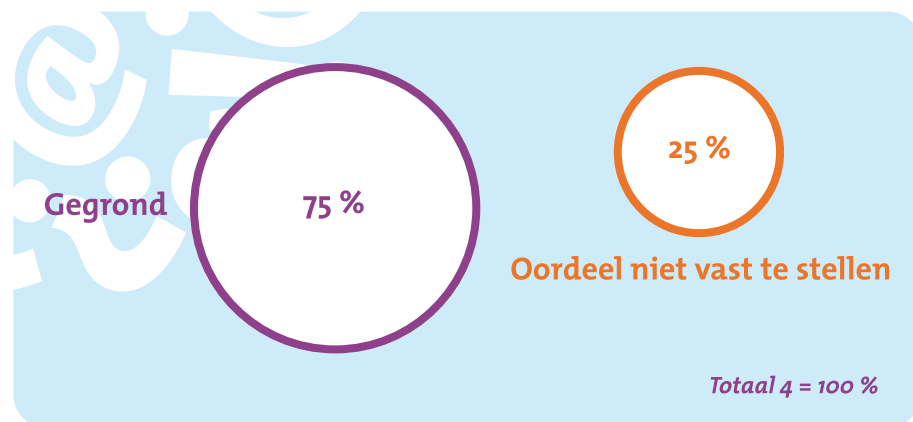
Figuur 3: Wijze van afhandeling geregistreerde klachten in 2016



*) Soms bestaat een klacht uit meer dan één klachtonderdeel.

In 2 klachten, met samen 4 onderdelen, oordeelde de kinderombudsman driemaal dat de klachtonderdelen gegrond waren en eenmaal was het niet mogelijk om een eindoordeel aan de klacht te verbinden.

Figuur 4: Resultaten van de oordelen in schriftelijke en spreekuurklachten in 2016



De kinderombudsman buiten de deur



Kinderrechten voor het voetlicht brengen

Kinderen en jongeren

Elke maand bespreekt de kinderombudsman een kinderrecht in de Rotterdamse kinderkrant Jonge10. Denk bijvoorbeeld aan het recht op onderwijs of aan het recht op bescherming tegen kindermishandeling. Eerst wordt het recht uitgelegd. Vervolgens wordt de rol van de kinderombudsman besproken en vertelt de kinderombudsman wat de kinderen zelf kunnen doen. Ook legt hij bij elke editie een dilemma voor aan de kinderen. Hier komen de meest creatieve antwoorden op.

De kinderombudsman heeft 3 keer een voorlichting gegeven aan studenten. Op 2 juni 2016 zijn de studenten van de Kinder- en Jongerenrechtswinkel op bezoek geweest om kennis te maken met het werk van de kinderombudsman. Daarnaast heeft de kinderombudsman 2 presentaties gegeven aan de studenten Social Work van de Hogeschool Rotterdam. Tijdens de eerste presentatie zijn de verschillende kinderrechten besproken die van belang zijn in de jeugdhulpverlening. De tweede ontmoeting stond in het teken van het recht op privacy.

Op 16 november 2016 heeft de kinderombudsman tijdens de start van de Mars voor Kinderrechten gesproken. Hij heeft de aanwezige kinderen, ouders en professionals een hart onder de riem gestoken en benadrukte dat er blijvend aandacht moet zijn voor het probleem van de kindermishandeling.

Eind december 2016 gaf de kinderombudsman een les over kinderrechten aan de leerlingen van de IMC Weekendschool in Rotterdam Delfshaven. De IMC Weekendschool laat jongeren tussen 10 en 12 jaar kennismaken met professionals uit verschillende vakgebieden. Het was een levendige ontmoeting waarbij de kinderombudsman met de jongeren in gesprek ging over het recht op privacy en het recht op gezondheid.

Ouders en professionals

In een interview aan de Wereldomroep heeft de kinderombudsman uitleg gegeven over zijn werk en het belang van kinderrechten benadrukt. Hierover sprak de kinderombudsman ook met een interviewer van MagGezien, het magazine voor ouders en verzorgers van jeugdigen die zorg ontvangen van de jeugdhulpinstelling Horizon.

In oktober 2016 sprak de kinderombudsman bij het expertpanel van

Horizon met een groep ouders van kinderen, die jeugdhulp ontvangen. Het pleidooi van de kinderombudsman om het kind en zijn hulpvraag centraal te stellen en hier écht naar te luisteren, werd van harte beaamd door de aanwezige ouders en verzorgers.

Ook bij verschillende maatschappelijke organisaties brengt de kinderombudsman de kinderrechten onder de aandacht. Zo heeft hij presentaties gegeven aan de Vereniging voor Jeugdrechtsadvocaten, de Rotary Kralingen en het vrouwen netwerk BRAVILOR.

Eén van de medewerkers van de kinderombudsman was op 11 oktober 2016 aanwezig bij de expertmeeting van Defence for Children en Save the Children over armoede in Nederland.

Eind november 2016 heeft de kinderombudsman gesproken met onderzoekers van de Universiteit Leiden over de verhouding tussen de landelijke Kinderombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman. Deze onderzoekers voerden dit onderzoek uit in het kader van de evaluatie van de Wet op de Kinderombudsman.

Ontmoetingen en presentaties in het kader van jeugdhulp en onderwijs

In het verslagjaar heeft de kinderombudsman een aantal keer gesproken met directies van jeugdhulpinstellingen. Begin februari 2016 heeft hij kennisgemaakt met de Raad van Bestuur van het Centrum voor Jeugd en Gezin Rotterdam-Rijnmond. Daarnaast is de kinderombudsman aanwezig geweest bij het afscheid van René Meuwissen als bestuurder van Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond. Later in het jaar heeft de kinderombudsman kennis gemaakt met de nieuwe bestuurder, Arina Kruithof.

In maart 2016 heeft de kinderombudsman overlegd met een teammanager en een vertrouwenspersoon van het AKJ. Toen is onder andere gesproken over de 'warme' overdracht van klachten tussen de kinderombudsman en het AKJ. Als een jongere bij de kinderombudsman aanklopt, die hulp van een vertrouwenspersoon nodig heeft, zorgt de kinderombudsman ervoor dat de jongere in contact komt met het AKJ.

De kinderombudsman heeft in oktober 2016 kennisgemaakt met een programmamanager van FOKOR, vereniging voor samenwerkende schoolbesturen voor basis- en voortgezet onderwijs in Rotterdam. In het bijzonder is er gesproken over de relatie tussen onderwijs en jeugdhulp.

In 2016 bezocht een medewerker van de kinderombudsman de beide netwerkbijeenkomsten van de gemeente Capelle aan den IJssel over de jeugdhulp. Ook heeft deze medewerker in november 2016 een voorlichting gegeven over kinderrechten gegeven aan het Eropaf-team van Capelle aan den IJssel. De kinderombudsman heeft in dezelfde maand een presentatie gegeven over de klachtbehandeling in het sociaal domein aan Rotterdamse wijkteammedewerkers.

Contacten met andere kinderombudsmannen

De kinderombudsman neemt deel aan het LOKIOM, een collegiaal overleg van de kinderombudsmannen van Amsterdam, Den Haag en Rotterdam, en de nationale Kinderombudsman. Tijdens dit overleg wisselen de kinderombudsmannen hun ervaringen uit. In 2016 is vaak gesproken over problemen met PGB-aanvragen en over de gevolgen van armoede voor kinderen.

In april 2016 was de gemeentelijke kinderombudsman aanwezig bij het afscheidssymposium van Marc Dullaert, de eerste nationale

Kinderombudsman en heeft kennisgemaakt met zijn opvolger, Margrite Kalverboer. In december 2016 heeft een medewerker van de gemeentelijke kinderombudsman de presentatie van de nationale Kinderombudsman over de kinderrechtentour en de Kinderrechten-monitor bijgewoond.

Het bureau van de kinderombudsman



De kinderombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen is in deze gemeenten ook ombudsman. Hij is tevens ombudsman van Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, en Westvoorne en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio.

Het bureau van de kinderombudsman kent geen organisatorische en personele scheiding tussen het werk van de 'reguliere' 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.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de kinderombudsman wenden. De medewerkers van de frontoffice 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 klachtzaken 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 communicatie, advisering en facilitair management, maakt de kinderombudsman gebruik van zelfstandig gevestigde externen.

In het verslagjaar namen de medewerkers deel aan de training Communicatie met kinderen en aan de cursus Actualiteiten bestuursrecht. Individueel volgden medewerkers onder meer de cursus Privacy in het sociale domein, de cursus Juridische aspecten van de klachtbehandeling en de opleiding Overheidsmediation.

Er waren in 2016 geen klachten uit Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen over (medewerkers van) de kinderombudsman.



kinderombudsman Anne Mieke Zwaneveld (vooraan met rode rok) en haar medewerkers

Kantoor Rotterdam

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

Contact met de kindombudsman

telefoon 0800 2345 111
whatsapp 06 10 30 29 13
e-mail info@kinderombudsmanrotterdam.nl
website www.kinderombudsmanrotterdam.nl
facebook www.facebook.com/kinderombudsmano10

Inlooppreekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.00 uur
woensdag 13.30 - 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur

Inlooppreekuur

Capelle aan den IJssel

donderdag 9.00 - 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in de Bibliotheek aan den IJssel
Stadsplein 39
2903 HH Capelle aan den IJssel
Telefoon 010 450 32 44

Inlooppreekuur Vlaardingn

woensdag 9.00 - 10.00 uur
(alleen in de even weken)
in het gebouw van Minters
Burgemeester van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingn

Inlooppreekuur Albrandswaard

maandag 9.00 – 10.00 uur
(eens per maand)
in het gebouw van Stichting Welzijn
Albrandswaard
Rijsdijk 17A | 3161 HK Rhoo
Telefoon 010 501 12 22