

J A A R B E S C H O U W I N G

2015

**V A N D E G E M E E N T E L I J K E
K I N D E R O M B U D S M A N**



INLEIDING

**STEM VAN
HET KIND**

**BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN**

RODE DRADEN

**DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE**

**DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG**

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

**GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK**

DE STEM VAN HET KIND

INLEIDING

In het voorjaar van 2014 startte ik mijn werkzaamheden als plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman. Al snel werd duidelijk dat met de overgang van taken naar de gemeente door de Jeugdwet (en de overgang van AWBZ-zorg naar de WMO) per 1 januari 2015 een nieuwe categorie klachten zou ontstaan. Mijn achtergrond als kinderrechter en bestuursrechter maakte dat ik me graag met deze klachten bezig wilde houden. Ik was dan ook bijzonder verheugd toen de gemeenteraad in de zomer van 2015 besloot dat er een gemeentelijke kinderombudsman moest komen. Met ingang van 1 oktober 2015 heb ik mij volledig op het werk als gemeentelijke kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman gericht.



INLEIDING	○
STEM VAN HET KIND	○
BEVOEGDHEID KINDEROMBUDSMAN	○
RODE DRADEN	○
DE WEG NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE	○
DE WEG NAAR JEUGDHULP IS LANG	○
WAAR MOET IK HEEN?	○
WONINGNOOD	○
VERVOER	○
GOEDE EN MINDER GOEDE KANTEN VAN TEAMWORK	○
DE STEM VAN HET KIND	○

STEM VAN HET KIND

Helaas zijn kinderen gewend zich te voegen naar hun ouders, hun school en andere autoriteiten en laten ze niet vaak zelf hun stem horen. Daarom heb ik mezelf ten doel gesteld om - naast het gewone onderzoekswerk op basis van klachten - zelf actief op zoek te gaan naar de stem van kinderen en jongeren in Amsterdam. Dat heeft er al toe geleid dat ik bezig ben met een onderzoek naar de problemen die jongeren in het MBO ervaren. In het tweede kwartaal van 2016 zal ik hierover rapporteren. Ook werk ik op het terrein van jeugdzorg en passend onderwijs actief samen met het Jeugdplatform, dat eveneens de stem van jongeren wil ophalen.

De stem van het kind als uitgangspunt nemen, blijkt ongebruikelijk in de gemeentelijke systemen. Er wordt per regeling gekeken waar het kind recht op heeft. Dat maakt het moeilijk om te kijken wat het kind eigenlijk nodig heeft. Dat is in de meeste gevallen niet één regeling, maar een pakket aan maatregelen. Dit punt, dat steeds weer naar voren komt in alle zaken waar ik me het afgelopen jaar mee heb bezig gehouden, vormt daarom de kern van deze jaarbeschouwing.



INLEIDING

STEM VAN
HET KIND

**BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN**

RODE DRADEN

DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE

DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK

DE STEM VAN HET KIND

BEVOEGDHEID KINDEROMBUDSMAN

Mijn bevoegdheid als kinderombudsman is afgeleid van de bevoegdheid van de gemeentelijke ombudsman, die klachten over de gemeente Amsterdam behandelt. Kinderen zijn immers gewoon Amsterdammers. Daarnaast heb ik – evenals de kinder/jeugdbudsmannen van Rotterdam en Den Haag – werkafspraken gemaakt met de nationale kinderombudsman. Niet alleen verwijst de nationale kinderombudsman Amsterdamse kinderen en hun ouders naar mij, maar ik mag in voorkomende gevallen ook de bevoegdheid ‘lenen’ die de nationale kinderombudsman heeft als het gaat om het naleven van de rechten van het kind. Dat is vooral van belang omdat de bevoegdheid van de nationale kinderombudsman verder strekt dan de beoordeling van het handelen van de overheid. Het belang van het kind moet immers voorop staan bij alle maatregelen die kinderen aangaan. Op grond van deze geleende bevoegdheid kan ik rechtstreeks binnen kijken bij bijvoorbeeld scholen en particuliere jeugdhulpverleners. Overigens stopt mijn bemoeienis niet strikt bij 18 jaar. Een kind is niet op zijn 18e verjaardag plotseling volwassen.



INLEIDING

STEM VAN
HET KIND

BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN

RODE DRADEN

DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE

DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK

DE STEM VAN HET KIND

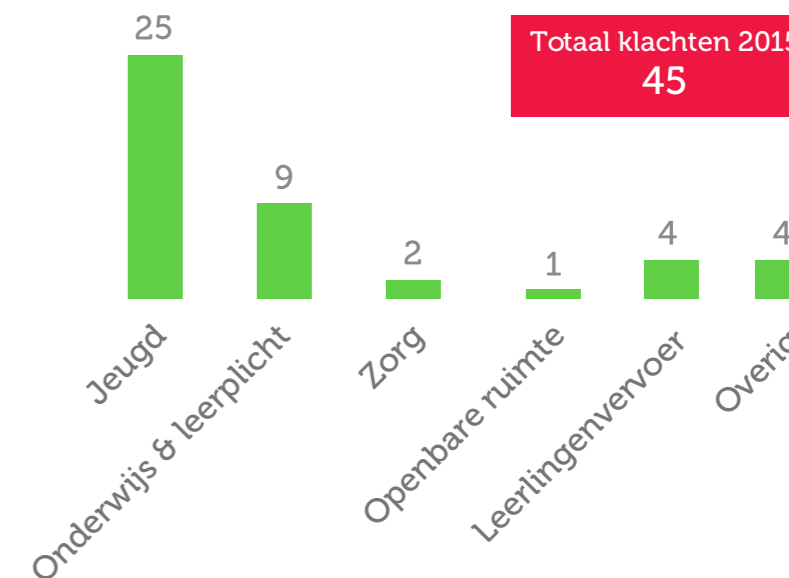
RODE DRADEN

Ook in de periode voor mijn aanstelling als kindermobudsman heb ik bij de gemeentelijke ombudsman de zaken waar jongeren bij betrokken zijn behandeld. Deze jaarbeschouwing baseer ik dan ook op alle klachten van- en over kinderen die mij in 2015 hebben bereikt. Een deel daarvan is al afgehandeld, andere klachten zijn nog in onderzoek. Een samenvatting van alle klachten staat op

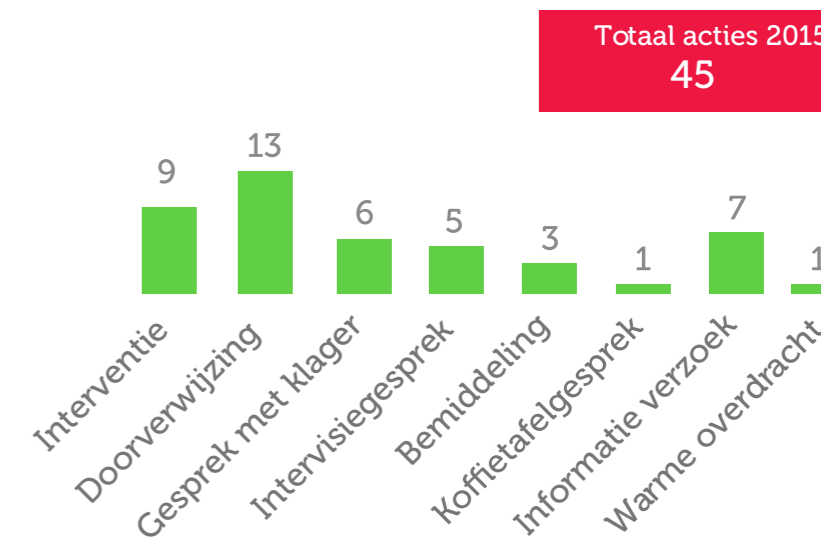


Ik heb in 2015 mijn weg moeten vinden tussen de vele instanties die zich met kinderen bezighouden en alle eigen klachtafhandelingenprocedures kennen. Dat brengt mij meteen op de eerste van een aantal 'rode draden' die ik onder uw aandacht wil brengen.

Over 2015 heeft de gemeentelijke ombudsman klachten ontvangen over de volgende diensten



Over 2015 heeft de gemeentelijke ombudsman de volgende acties ondernomen.



- INLEIDING
- STEM VAN HET KIND
- BEVOEGDHEID KINDEROMBUDSMAN
- RODE DRADEN
- DE WEG NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE**
- DE WEG NAAR JEUGDHULP IS LANG
- WAAR MOET IK HEEN?
- WONINGNOOD
- VERVOER
- GOEDE EN MINDER GOEDE KANTEN VAN TEAMWORK
- DE STEM VAN HET KIND

DE WEG NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE

Alle instanties die zich bezighouden met jeugdhulp kennen op grond van de Jeugdwet een eigen klachtenprocedure met een klachtencommissie. Dat betekent dat de weg om een klacht te laten beoordelen vaak lang is. Dat onderkennen deze organisaties ook. Daarom is de eerste reactie op een klacht vaak het aanbieden van een bemiddelingsgesprek. Als daarmee de klacht kan worden opgelost, is de lange weg naar de klachtencommissie immers overbodig. De kwaliteit van deze bemiddelingsgesprekken - en daarmee de manier waarop het door klagende ouders en kinderen wordt ervaren - loopt echter zeer uiteen. Te vaak wordt dit bemiddelingsgesprek door de klager ervaren als een bevestiging dat de medewerker het echt goed heeft gedaan en dat klagen dus geen zin heeft. Ik hoor daar veel klachten over. Wanneer dit zinvol en snel realiseerbaar lijkt probeer ik in dit soort gevallen het bemiddelingsgesprek zelf overnieuw te doen, waarbij ik gebruik maak van de vaardigheden die ik in mijn opleiding tot mediator (en in de praktijk als rechter) heb geleerd. Maar belangrijker is dat de betrokken organisaties zich ervan bewust zijn dat het beter kan en bereid zijn hun bemiddelingsgesprekken anders te organiseren. De komende maanden zal ik nader onderzoeken hoe- en op welke momenten bemiddelingsgesprekken beter ingezet kunnen worden.



INLEIDING

STEM VAN
HET KIND

BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN

RODE DRADEN

DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE

DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK

DE STEM VAN HET KIND

DE WEG NAAR JEUGDHULP IS LANG

De toegang tot jeugdhulp verloopt via de gemeente of de huisarts. Dat klinkt simpel, maar het traject loopt vaak over veel schijven. Zo kunnen het Ouder Kind Team, Veilig Thuis, JBRA en nog vele andere vrijwillige hulpverleners betrokken zijn. En iedere schijf heeft zijn eigen prioriteiten en zijn eigen wachtlijsten. Volgens het systeem moeten al die schijven gevolgd worden, al was het alleen maar om te bepalen wie de rekening moet gaan betalen. Maar wie kijkt vanuit het kind dat NU hulp nodig heeft? Dan is een paar maanden veel te lang. Over de situatie bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland, één van de schakels in deze keten, bracht de Inspectie Jeugdzorg onlangs een rapport uit.

Omdat het mij regelmatig opviel dat de verschillende schijven lang op elkaar wachten ben ik onlangs begonnen om de meldingen bij het Ouder Kind Team (OKT) of Veilig Thuis die mij bekend zijn (bijvoorbeeld doordat de GKO zelf heeft doorverwezen) te monitoren op doorlooptijden.

HOE LANG
GAAT DIT
DUREN?



INLEIDING

**STEM VAN
HET KIND**

**BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN**

RODE DRADEN

**DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE**

**DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG**

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

**GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK**

DE STEM VAN HET KIND

WAAR MOET IK HEEN?

Het zijn hopelijk aanloopperikelen, maar vaak weten kinderen, ouders en de niet-professionals rond een kind niet waar ze de hulp vandaan moeten halen. Als de school vermoedt dat er iets aan de hand is, wordt dit gemeld aan een Ouder- en Kindadviseur op school of bij Veilig Thuis. Maar wat als de buurvrouw haar bedenkingen heeft? Gelukkig vindt die buurvrouw de kinderombudsman wel, zodat ik naar de juiste instantie kan verwijzen.



INLEIDING

STEM VAN
HET KIND

BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN

RODE DRADEN

DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE

DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK

DE STEM VAN HET KIND

WONINGNOOD

Een andere, trieste rode draad heeft te maken met het nijpende gebrek aan sociale huurwoningen in Amsterdam en omstreken. Ook is er een gebrek aan opvang voor gezinnen met kinderen die geen woning hebben. Mij zijn inmiddels meerdere gevallen bekend van kinderen die hierdoor gescheiden van hun dakloze ouders opgevangen worden, terwijl er geen twijfel is over de opvoedkundige kwaliteiten van die ouders. Dat kost niet alleen veel geld, ook worden hierdoor de schaarse goede opvangplekken voor kinderen nodeloos bezet gehouden.

Wanneer er eenmaal iets mis gaat binnen een gezin kan een gezin in een negatieve spiraal terechtkomen. Als de woonlasten niet meer betaald worden is er al snel geen woning meer, inwonen bij ouders of bekenden wordt vaak belemmerd door de kostendelersnorm of nadelige gevolgen voor toeslagen etc. Als we door vroegtijdige signalering van problemen voor deze gezinnen snellere oplossingen weten te creëren en we er in slagen hen naar goed-functionerende schuldhulpverlening te geleiden, kan er nog een wereld gewonnen worden. Maar daarvoor moeten we stoppen met denken vanuit de verschillende systemen, maar die systemen juist gebruiken om signalen op te vangen dat er gevaar dreigt. Gevaar voor de kinderen die buiten hun schuld in de negatieve spiraal worden meegezogen.

**ZONDER
HUIS GEEN
THUIS**



INLEIDING

STEM VAN
HET KIND

BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN

RODE DRADEN

DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE

DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK

DE STEM VAN HET KIND

VERVOER

Amsterdam kent een veelheid aan regelingen voor doelgroepenvervoer die niet op elkaar aansluiten. Het vervoer wordt immers uitgevoerd door concurrerende vervoerders die niet samenwerken. Verschillende vervoerssystemen kunnen daardoor niet gecombineerd worden, hetgeen soms tot bizarre situaties leidt. Vanuit het kind beschouwd is het simpel, dat wil naar school, naar dagbesteding of naar zwemles. Liefst samen met kinderen uit de buurt of kinderen in een vergelijkbare situatie. Het liefst met dezelfde bus en dezelfde chauffeur. De veelheid van regelingen die achter het doelgroepenvervoer schuilen zeggen een kind niets. Maar al die verschillende regelingen maken het vervoer niet alleen nodeloos ingewikkeld, maar ook nodeloos duur. Bovendien kijkt de gemeente bij de beoordeling van een aanvraag voor bijvoorbeeld leerlingenvervoer onvoldoende naar de situatie van het hele gezin, en de beperkingen die dat gezin heeft. Terwijl de overgang van zorgtaken naar de gemeente juist meer maatwerk mogelijk zou moeten maken.

De gemeente is op initiatief van de Gideonsbende de vraagstukken rond doelgroepenvervoer aan het verkennen. Het is te hopen dat daarmee oplossingen worden gevonden die uitgaan van de behoeften van het kind in plaats van de eisen van het systeem. Die oplossing heeft echter wel haast, want kinderen komen door de huidige Verordening leerlingenvervoer in de knel.

**HOE KOM IK
OP SCHOOL?**



INLEIDING

**STEM VAN
HET KIND**

**BEVOEGDHEID
KINDEROMBUDSMAN**

RODE DRADEN

**DE WEG NAAR DE
KLACHTENCOMMISSIE**

**DE WEG NAAR
JEUGDHULP IS LANG**

WAAR MOET IK HEEN?

WONINGNOOD

VERVOER

**GOEDE EN MINDER GOEDE
KANTEN VAN TEAMWORK**

DE STEM VAN HET KIND

GOEDE EN MINDER GOEDE KANTEN VAN TEAMWORK

Uitgangspunt van de 3D-wetgeving is dat er één regisseur per gezin is. Waar het gaat om jeugdhulp werkt dat ook zo. Achter die ene regisseur zit steeds een team, dat meedenkt en mede verantwoordelijk is voor de beslissingen die worden genomen. Dat is enerzijds een groot goed, voorkomen wordt dat beslissingen te gemakkelijk worden genomen of dat er helemaal niets meer gebeurt als de regisseur uitvalt. Maar dat teamwork heeft ook een schaduwzijde. Als het beleid rond een kind eenmaal is uitgezet, vergt het veel tijd en energie van de regisseur om dat beleid aan te passen wanneer de omstandigheden, of de kijk van de regisseur op die omstandigheden, veranderen. Op zulke momenten dreigt er tunnelvisie van het hele het team te ontstaan.



INLEIDING	○
STEM VAN HET KIND	○
BEVOEGDHEID KINDEROMBUDSMAN	○
RODE DRADEN	○
DE WEG NAAR DE KLACHTENCOMMISSIE	○
DE WEG NAAR JEUGDHULP IS LANG	○
WAAR MOET IK HEEN?	○
WONINGNOOD	○
VERVOER	○
GOEDE EN MINDER GOEDE KANTEN VAN TEAMWORK	○
DE STEM VAN HET KIND	○

STEM VAN HET KIND

De gemeenteraad heeft mij gevraagd om op zoek te gaan naar de stem van het kind. Waar lopen Amsterdamse kinderen en jongeren tegenaan? Daarom vond ik het schokkend om te moeten merken dat professionals vaak niet luisteren naar de stem van het kind. Als kinderrechtster was ik gewend om in ieder geval met kinderen vanaf 12 altijd in gesprek te gaan. Als uit de rapportages bleek dat jongere kinderen een eigen mening hadden nodigden we ze ook altijd uit. In dit eerste half jaar als kinderombudsman heb ik echter verschillende malen gemerkt dat hulpverleners zo druk bezig waren met hun pogingen om ouders te laten doen wat nodig was, dat het leek alsof er geen aandacht was voor de kinderen zelf. Rapportages staan vaak vol met de conflicten tussen hulpverleners en de ouders, de mening van kinderen komt nauwelijks aan bod. Uit de gesprekken die ik daarover met kinderen heb gevoerd bleek ook overduidelijk dat zij zich niet door de professionals gehoord hebben gevoeld. Maar vooral onbegrijpelijk is de verbazing waarmee sommige professionals mij aanhoorden als ik vroeg wat de kinderen ervan dachten. Als het kind voorop staat, vraag dan in ieder geval wat dat kind denkt. En als je als hulpverlener niet tegemoet kan komen aan de wensen van een kind, leg dat dan uit en blijf het uitleggen, ook als de boodschap niet aan lijkt te komen. En als ze er echt ongelukkig onder blijven, verwijst ze dan naar mij. Blijf luisteren en luisteren en luisteren....

